Rapport annuel de gestion

2001-2002

Régie des alcools, des courses et des jeux

Québec

106-02053/

La version électronique du présent document peut
être consultée sur le site Internet de la Régie des alcools,
des courses et des jeux : www.racj.gouv.qc.ca

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec 2002
ISBN : 2-550-39827-0
ISSN : 1198-4139

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2001-2002.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de ma haute considération.

Le ministre de la Sécurité publique,

Normand Jutras

Québec, octobre 2002

Monsieur Normand Jutras
Ministre de la Sécurité publique
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier 2001-2002.

Ce rapport annuel constitue une première. Nous y mettons en lumière les enjeux, les défis et les résultats obtenus en lien avec le plan stratégique 2001-2004 et la déclaration de services aux citoyens.

Qu'il me soit permis de remercier ici mon prédécesseur, Me Serge Lafontaine, qui a occupé le poste de président de la Régie jusqu'en juin 2001. La Régie lui est notamment redevable de son plan stratégique et de sa déclaration de services aux citoyens.

Le président,

Charles Côté

Québec, octobre 2002

Table des matières

Lettre à la Présidente de l'Assemblée nationale III
Lettre de présentation au ministre de la Sécurité publique V
Message du Président XI
Déclaration de fiabilité des données XIII

Partie 1 La Régie des alcools, des courses et des jeux 1

1.1 Le statut juridique 1
1.2 Les compétences générales 1
1.3 La mission 2
1.4 Les valeurs 2
1.5 Le fonctionnement 2
1.6 La fonction décisionnelle 4
1.7 La structure administrative 6
1.8 Les ressources humaines 10
1.9 Les ressources financières 12

Partie 2 La déclaration de services aux citoyens : présentation des résultats atteints 15

Partie 3 La planification stratégique : présentation des résultats atteints 25

Partie 4 Les principales statistiques 37

La clientèle

4.1 Nombre de visiteurs accueillis et d'appels téléphoniques reçus aux bureaux de la Régie 37

Les enquêtes et les inspections

4.2 Nombre d'enquêtes et d'inspections effectuées pour chaque secteur d'activité 37

Les alcools

4.3 Évolution du nombre de permis d'alcool au détail et d'autorisations en vigueur 38
4.4 Évolution du nombre de permis d'alcool (fabrication) en vigueur et visés par la *Loi sur la Société des alcools du Québec* 38
4.5 Évolution du nombre de permis de réunion délivrés et de jours visés par ces permis 39
4.6 Évolution du nombre d'activités de contrôle réalisées relativement à la fabrication et à l'embouteillage de boissons alcooliques 39

4.7 Activités relatives à la délivrance de permis d'alcool au détail pour l'année 2001-2002 39

Programme ACCES

4.8 Bilan comparatif du programme ACCES 40

Les messages publicitaires

4.9 Nombre de messages publicitaires sur les boissons alcooliques étudiés en vue de l'obtention d'une attestation de conformité 40

Les appareils d'amusement

4.10 Nombre de licences et de vignettes délivrées en 2001-2002 41

Les appareils de loterie vidéo

4.11 Nombre de licences d'appareils de loterie vidéo en vigueur au 31 mars 2002 41

4.12 Nombre d'immatriculations, d'autorisations et de certifications en matière d'appareils de loterie vidéo en vigueur au 31 mars 2002 41

4.13 Activités relatives à la délivrance de licences d'appareils de loterie vidéo en 2001-2002 41

Les bingos

4.14 Nombre d'évènements de bingo autorisés et de licences délivrées en 2001-2002 42

Les casinos d'État

4.15 Nombre d'activités de contrôle des machines à sous et des tables de jeux, dans chacun des casinos d'État pour l'année 2001-2002 43

Les concours publicitaires

4.16 Nombre d'avis de tenue d'un concours publicitaire enregistrés et somme des prix offerts aux participants, selon les catégories, pour l'année 2001-2002 43

Les courses

4.17 Évolution du nombre de licences de courses, de pistes de courses, de salles de paris et de demandes de réciprocité accordées 43

4.18 Évolution du nombre de programmes de courses tenus et de décisions rendues par les juges des courses 44

4.19 Évolution du nombre de sanctions imposées aux conducteurs, entraîneurs et propriétaires 44

4.20 Évolution du nombre d'activités de contrôle relatives aux courses 44

Les sports de combat pratiqués par des professionnels

4.21 Nombre de permis de manifestations sportives et permis annuels de sports de combat délivrés en 2001-2002 45

Les tirages, casinos bénéfices et roues de fortune

4.22 Nombre de licences de tirage, de casino bénéfice et de roue de fortune délivrées en 2001-2002 46

Les statistiques de la fonction décisionnelle

4.23 Nombre de décisions rendues par le personnel désigné et par les régisseurs, par secteur d'activité 47

4.24 Données relatives aux rencontres et aux auditions entre les régisseurs et les titulaires ou demandeurs de permis et de licences pour l'année 2001-2002 48

4.25 Lieux des rencontres et des auditions en 2001-2002 49

4.26 Nombre de recours devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) au 31 mars 2002 49

Les dénonciations

4.27 Évolution du nombre de dénonciations écrites qui ont été reçues et traitées par la Régie 49

ANNEXE I

Liste des lois, des règlements et des règles administrés, en tout ou en partie, par la Régie des alcools, des courses et des jeux 51

ANNEXE II

Suivi accordé au plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels 55

ANNEXE III

Suivi accordé au plan d'action gouvernemental en matière d'accès à l'égalité en emploi 57

ANNEXE IV

Suivi accordé au plan d'action gouvernemental en matière de développement de la main d'œuvre 59

ANNEXE V

Accidents de travail 61

ANNEXE VI

Politique linguistique 63

ANNEXE VII

Code d'éthique et de déontologie des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux 65

Annexe VIII

Directive sur le cloisonnement des fonctions 73

Rapport de validation du vérificateur interne 77

Message du Président

La Régie des alcools, des courses et des jeux présente, pour l'exercice 2001-2002, son tout premier rapport annuel de gestion. Ce rapport, inscrit sous le signe de la modernisation, met tout particulièrement l'accent sur les résultats obtenus par rapport aux objectifs qui figurent dans sa déclaration de services aux citoyens et aux cibles contenues dans son document de planification stratégique 2001-2004. De plus, il fait état de ses performances opérationnelles dans les divers secteurs d'activités sous sa responsabilité.

Le 12 septembre 2001, le gouvernement m'a confié la présidence et la direction générale de la Régie. Lors de ma nomination, l'exercice financier 2001-2002 était donc déjà à mi-chemin et le plan d'action enclenché.

Dans un premier temps, j'ai mis en place les conditions facilitantes qui ont permis à la Régie de continuer sur sa lancée, et ce, dans un contexte de fort volume de transactions opérationnelles. En effet, lorsqu'on parcourt le bilan des activités de la Régie, deux éléments attirent tout particulièrement l'attention du lecteur.

D'abord, les secteurs économiques où se sont effectuées les diverses opérations sont variés et complexes : réseau d'appareils de loterie vidéo, appareils d'amusements, bingos, tirages, concours publicitaires, bars, brasseries, tavernes, restaurants, courses de chevaux et boxe professionnelle.

De plus, le volume d'activités en matière d'émission de permis, de licences, d'enquêtes, d'inspections et d'autorisations de toutes natures a été très considérable :

- 100 000 permis, licences et autres autorisations;
- 10 000 enquêtes et inspections dans le secteur des jeux;
- 200 000 activités de contrôle de type simple;
- 50 000 décisions formelles rendues par le personnel désigné et les régisseurs;
- 2 100 affaires entendues par les régisseurs;
- 150 000 visiteurs et appels téléphoniques.

Dans un deuxième temps, je suis intervenu personnellement dans la réalisation de certains projets d'envergure.

Conformément à la *Loi sur l'administration publique*, j'ai favorisé le passage graduel de la gestion par activité à la gestion axée sur les résultats. Pour ce faire, la Régie a élaboré et diffusé, pour la période 2001-2004, sa planification stratégique, qui a fait l'objet d'un suivi rigoureux. Elle a également publié sa déclaration de services aux citoyens et pris les mesures nécessaires pour atteindre ses objectifs, notamment en formant tout son personnel en matière de protection des renseignements personnels.

J'ai apporté des changements dans la composition de l'équipe de direction ainsi que dans la structure administrative. En décembre 2001, les centres d'appels de Québec et de Montréal ont été unifiés de façon à offrir un meilleur service à la clientèle. Par ailleurs, la Régie s'est dotée d'une politique de traitement des plaintes qui a été diffusée parmi tout le personnel et a mené à la création d'un bureau des plaintes, rattaché au bureau du président. Enfin, les règles de procédure de la Régie ont été modifiées. Elles seront soumises sous peu à l'approbation du gouvernement.

Au chapitre des lois et règlements, la Régie a mis en place une mesure de suspension de l'émission des licences d'exploitants de sites d'appareils de loterie vidéo. Elle a également préparé les documents nécessaires à l'adoption, par l'Assemblée nationale, du projet de loi 174, *Loi modifiant la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux et d'autres dispositions législatives* ainsi que du projet de loi 51, *Loi modifiant la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement* et la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* qui donne suite aux orientations retenues par le gouvernement visant, entre autres, à mettre en place la phase II de la réforme sur le bingo, laquelle est déjà amorcée.

La Régie a participé activement au comité organisateur du forum sur le jeu pathologique et à la table interministérielle chargés de l'élaboration et de la mise en œuvre du plan d'action intégré sur le jeu pathologique.

Elle a constitué un groupe de travail auquel elle a confié le soin de réviser et de mettre à jour les dispositions législatives ayant trait à la garde, à la conservation, à la fabrication et à la vente de boissons alcooliques. Enfin, elle a élaboré des modifications au règlement concernant les normes d'aménagement, en vue de permettre la vente de boissons alcooliques sur les terrains de golf.

Ce sont là les grands dossiers sur lesquels s'est penchée la Régie au cours de la dernière année et ce, malgré des ressources fortement sollicitées par les nombreuses demandes de la clientèle et par les impératifs du virage édicté par la *Loi sur l'administration publique* et des changements organisationnels qu'elle implique.

En somme, la dernière année de la Régie s'est déroulée sous le signe du changement et de la performance. C'est d'ailleurs avec une certaine fierté que je constate tant la qualité que la quantité des résultats atteints. À mon avis, le présent rapport de gestion constitue, de fait, un bilan enviable.

En terminant, je tiens à remercier tout le personnel et tous les membres de la Régie qui, grâce à leur engagement, ont considérablement contribué à la réalisation de la mission de la Régie et à l'atteinte des résultats de cet exercice 2001-2002.

Le président,

Charles Côté

Déclaration de fiabilité des données

Les informations contenues dans le présent rapport annuel de gestion relevent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion sont représentatives de la réalité. Des mécanismes de contrôle ont été mis en place dans les unités administratives en cause et appliqués ponctuellement par les gestionnaires concernés.

Ce rapport annuel de gestion répond aux exigences de la *Loi sur l'administration publique*. Ainsi il :

- décrit fidèlement la mission, les valeurs organisationnelles, les orientations stratégiques, les enjeux et les défis de l'organisme;
- fait état des résultats obtenus eu égard aux orientations stratégiques (2001-2004) et aux objectifs qui en découlent;
- fait état des résultats consécutifs à l'application de la « Déclaration de services aux citoyens »;
- rend compte de l'application de certains règlements, lois et politiques, dont :
  - la politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'administration;
  - la *Loi sur la fonction publique* relativement aux résultats obtenus au chapitre du programme d'accès à l'égalité ainsi que de divers plans d'embauche;
  - le plan d'action sur la protection des renseignements personnels;
  - la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* eu égard à l'application du code de déontologie.

Le président,

Charles Côté

La Régie des alcools, des courses et des jeux

1.1 Le statut juridique

La Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) a été instituée en 1993 par l'entrée en vigueur de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux et modifiant diverses dispositions législatives* (projet de loi 84; L.Q., 1993, c. 39).

Dans le domaine des alcools, les origines de la Régie remontent à 1921 avec la création de la Commission des liqueurs. Devenue en 1950 la Régie des alcools, le mandat de l'organisme couvre à la fois la vente et le contrôle des débits de boissons alcooliques.

En 1971, le gouvernement décide de séparer les activités commerciales et de régulation en les confiant respectivement à la Société des alcools du Québec (SAQ) et à la Commission de contrôle des permis d'alcool du Québec qui deviendra, en 1980, la Régie des permis d'alcool du Québec. En1990, la responsabilité de la surveillance de tout le secteur de la fabrication des boissons alcooliques est transférée du ministère de l'Industrie et du Commerce à la Régie des permis d'alcool du Québec.

En 1993, en raison de critiques adressées à l'endroit de la Régie des loteries du Québec ainsi qu'à l'endroit de la Commission des courses, et face à la décision gouvernementale d'éliminer les appareils de loterie vidéo illégaux et d'implanter un réseau étatique de ce type de jeux en plus d'implanter au Québec des casinos d'État, la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ) est créée. Elle succède donc à la Commission des courses du Québec, à la Régie des loteries du Québec et à la Régie des permis d'alcool du Québec.

À l'exception de la promotion et de l'aide à l'industrie des courses de chevaux, la nouvelle Régie a hérité de tous les mandats exercés par ces trois organismes. De plus, elle s'en est vu confier de nouveaux comme la réglementation en matière d'appareils de loterie vidéo et la surveillance de l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État.

En 1998, le gouvernement lui a également confié la responsabilité des sports de combat pratiqués par des professionnels, c'est-à-dire la boxe, le *kick boxing* et la boxe mixte.

1.2 Les compétences générales

Conformément à sa loi institutive, la Régie est chargée de l'administration de la *Loi sur les courses*, de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, de la *Loi sur les permis d'alcool*, du chapitre V de la *Loi sur la sécurité dans les sports* et de la section III de la *Loi sur la Société des alcools du Québec*.

La Régie surveille également l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries vidéo édictés en vertu de la *Loi sur la*

Société des loteries du Québec. Elle doit, de plus, fournir au ministre de la Sécurité publique des avis sur toute question concernant les impacts sociaux et les mesures de sécurité que peuvent nécessiter les activités visées par cette loi ainsi que par les lois ou règlements qu'elle est chargée d'administrer. Elle peut aussi tenir des consultations publiques à cette fin.

Enfin, elle a compétence en tout ou en partie sur différentes matières régies par divers règlements, lois et règles énumérés à l'annexe I du présent rapport.

1.3 *La mission*

La Régie des alcools, des courses et des jeux est un organisme de régulation économique de secteurs aussi variés que l'alcool (fabrication et vente pour consommation), les bingos, les tirages et autres loteries, les concours publicitaires, les appareils de loterie vidéo, les appareils d'amusement, les courses de chevaux et les sports de combat pratiqués par des professionnels.

Elle est chargée, pour assurer l'ordre public, d'encadrer l'organisation et l'exercice de nombreuses activités par des citoyens et des entreprises de toute taille tout en permettant leur pratique et le développement des industries concernées.

Son mandat s'étend aussi aux jeux offerts par les casinos d'État et à la vérification des compétences et de l'intégrité des candidats, des employés et des fournisseurs de services desdits casinos.

Pour réaliser sa mission de régulation économique de ces divers secteurs d'activité, la Régie a été investie d'un ensemble de pouvoirs de type règlementaire, administratif et décisionnel.

1.4 *Les valeurs*

La Régie s'inspire de trois valeurs qui guident son personnel et ses membres dans leurs relations interpersonnelles et leurs actions quotidiennes.

Des critères élevés d'honnêteté, de probité et d'intégrité sont l'apanage du personnel et des membres de la Régie.

Le respect mutuel guide le personnel et les membres dans leurs relations interpersonnelles ainsi que dans leurs relations avec la clientèle.

Le travail d'équipe et la concertation interne et externe sont valorisés.

1.5 *Le fonctionnement*

Le président est responsable de l'administration et de la direction générale de la Régie. En son absence, l'intérim est assumé par l'un ou l'autre des vice-présidents.

L'assemblée des régisseurs, présidée par le président (ou par un vice-président en son absence), est appelée à se prononcer sur les grandes orientations et à adopter les règles ainsi que les politiques de la Régie.

Les régisseurs sont invités à suivre de près l'évolution de certains phénomènes sociaux, à lire les environnements politique, administratif et juridique des secteurs d'activité encadrés par la Régie, à suggérer des changements d'approches et de politiques qui peuvent se traduire par des propositions d'amendements législatifs ou par la modification des règles et des règlements qui sont du ressort de la Régie, à proposer des orientations et à décider de dossiers sectoriels.

Compte tenu de l'envergure des mandats, de la diversité des secteurs à couvrir et de la complexité de chacune des industries en cause, les régisseurs se voient attribuer, à tour de rôle, des responsabilités sectorielles ou territoriales afin d'accroître la spécialisation propre à la Régie.

Les décisions de la Régie sont prises, selon la nature de l'affaire et d'après la loi institutive, soit par le personnel désigné, soit en séance plénière, soit encore par une formation d'au moins deux régisseurs, dont l'un est avocat, lorsque l'intérêt public, la sécurité publique ou la tranquillité publique peuvent être mis en cause ou lorsqu'il s'agit de réviser une décision.

Un régisseur seul peut décider de toutes les questions de procédure ou encore d'un cas ou d'une demande ne mettant pas en cause l'intérêt public, la sécurité publique ou la tranquillité publique.

Au-delà de l'intérêt personnel et financier de celui qui veut exploiter un établissement licencié avec permis d'alcool (et une licence d'appareils de loterie vidéo) ou qui l'exploite, la Régie doit s'assurer qu'une telle exploitation ne se fera pas, ou qu'elle ne se fait pas, au détriment de l'intérêt collectif. Ainsi, lorsqu'applicables, dans les actes qu'elle pose, la Régie veille au respect des bonnes mœurs, de la moralité et de la paix du voisinage. Une de ses préoccupations majeures est la protection des personnes mineures et celle de tous les citoyens contre les occasions de consommation excessive d'alcool. La protection des personnes qui fréquentent ces établissements (sécurité publique) contre les risques inhérents aux lieux (ex.: sécurité du bâtiment), à leur exploitation (ex.: surcapacité, insalubrité) ou à leur fréquentation (ex.: actes de violence, vente de stupéfiants) fait également partie des principes qui guident les actions et les décisions de la Régie.

Soucieuse de préserver la santé du public, la Régie se préoccupe aussi, au chapitre de la protection publique, de la qualité des boissons fabriquées, conservées et servies.

En matière de bingo, l'intérêt public oblige notamment à tenir compte des objectifs poursuivis afin d'assurer la distribution des profits à de véritables organismes de charité ainsi qu'un développement équilibré de cette industrie.

La protection du public nécessite également la prise en compte des impacts sociaux des activités en cause et, plus particulièrement, des jeux de casino et de l'exploitation des appareils de loterie vidéo. Les orientations de la Régie prévoient que les régisseurs peuvent imposer des restrictions qui ont pour effet de réduire les effets négatifs des jeux de hasard.

Le régisseur est par ailleurs interpellé par les aspects d'intégrité et de moralité (incluant l'éthique) que comportent l'encadrement normatif et la prise de décision autant en matière d'alcool, de jeu et de courses que de sports de combat.

Plus précisément, il est crucial de protéger ceux qui participent à un concours publicitaire, à un tirage ou à un bingo; l'absence de conflit d'intérêts dans l'industrie des courses et des sports de combat, toujours en vue d'assurer l'intégrité des activités, doit à tout prix être garantie, tout comme la probité des acteurs qui revêt la même importance.

Cette quête d'intégrité et de moralité est aussi à l'origine des responsabilités dévolues à la Régie et aux régisseurs quant aux casinos d'État.

1.6
La fonction décisionnelle

Les membres

En vertu de sa loi institutive, la Régie se compose de treize régisseurs, dont un président et au plus deux vice-présidents, nommés par le gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans. Le gouvernement peut aussi, lorsque la bonne expédition des affaires l'exige, nommer tout régisseur surnuméraire pour un mandat d'au plus trois ans. Au 31 mars 2002, la Régie comptait deux régisseurs surnuméraires.

En plus des pouvoirs législatifs et administratifs dont ils usent en séance plénière ou en groupe de travail, les régisseurs sont appelés à exercer des pouvoirs décisionnels. Il leur incombe de prendre, en vertu de leur compétence exclusive, des décisions discrétionnaires relativement aux demandes présentées par la clientèle en vue d'obtenir un permis, une licence, une autorisation, un certificat d'immatriculation ou d'enregistrement prévus par les lois, les règlements ou les règles relatifs à l'alcool, aux sports de combat, aux appareils de loterie vidéo, aux bingos, aux tirages, aux courses de chevaux, aux concours publicitaires et aux appareils d'amusement. Les demandes peuvent aussi viser une modification permanente ou temporaire des conditions d'exploitation des permis ou encore une suspension ou une révocation volontaire des permis ou licences. La décision peut imposer des conditions d'exploitation.

Les régisseurs sont également appelés à rendre des décisions discrétionnaires, à la suite d'une convocation à une audience où l'on fait état d'un manquement à des obligations légales, du non-respect de conditions dans le cadre du renouvellement d'un permis ou d'une licence, ou encore d'un différend entre des personnes aux intérêts divergents.

Comme mentionné précédemment, lorsque l'intérêt public, la tranquillité publique ou la sécurité publique sont en cause, l'audition d'une affaire doit toujours avoir lieu devant deux régisseurs qui rendront par la suite une décision.

À la demande des personnes concernées, les régisseurs peuvent être appelés à faire office de médiateurs lorsqu'un différend concernant l'attribution d'un prix en matière de concours publicitaires oppose un participant et la personne ou l'organisme au bénéfice duquel le concours se tient.

Les régisseurs peuvent également être appelés à analyser et à approuver ou non toute publicité en matière de boissons alcooliques présentée à la Régie ainsi que tout programme éducatif que lui soumet un fabricant de boissons alcooliques.

Enfin, les régisseurs sont appelés à entendre et à décider des demandes de révision de certaines décisions rendues par la Régie. Ainsi, les régisseurs peuvent, sur demande, réviser les décisions des juges des courses et des juges de paddock dans les cas prévus aux articles 53 et 54 de la *Loi sur les courses*. Les décisions rendues par le personnel de la Régie en vertu de l'article 29 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* peuvent également être révisées par les régisseurs sur demande.

Finalement, les régisseurs peuvent être appelés à réviser toute décision rendue par la Régie dans les cas prévus à l'article 37 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, et ce, dans l'un des cas suivants :

1. un fait nouveau est découvert qui, s'il avait été connu en temps utile, aurait pu justifier une décision différente;
2. le demandeur ou une personne intéressée n'a pu, pour des raisons jugées suffisantes, présenter ses observations;
3. un vice de fond ou de procédure est de nature à invalider la décision.

Le personnel désigné

Conformément à l'article 29 de la loi institutive de la Régie, un membre de son personnel peut décider seul de différentes demandes de permis et autres, présentées en vertu de lois dont l'administration incombe à la Régie, lorsque l'intérêt public, la sécurité publique ou la tranquillité publique ne sont pas mis en cause ou qu'aucun pouvoir discrétionnaire ne peut s'exercer.

Les juges des courses

Les juges des courses sont nommés par le ministre de la Sécurité publique qui est responsable de l'application de la *Loi sur les courses*. Ils exercent les pouvoirs décrits à la section II de cette loi en fonction des délégations qui leur sont données par la Régie. En vertu de ces pouvoirs, les juges des courses doivent notamment veiller à l'application des règles sur les courses, imposer des mesures administratives, retirer, rétrograder ou disqualifier un cheval qui prend part à une course ou refuser qu'il y prenne part.

Ils forment, avec les juges de paddock et les vétérinaires, les officiels de courses au sens du *Règlement sur les courses de chevaux de race Standardbred*. Les juges des courses relèvent administrativement du président de la Régie alors que les juges de paddock et les vétérinaires relèvent de la Direction des opérations et des services à la clientèle de la Régie.

Les responsables en matière de sports de combat

En plus du responsable de la manifestation sportive, du responsable des arbitres et des juges désignés par la Régie, les autres intervenants investis d'un pouvoir décisionnel en matière de sports de combat sont l'arbitre, les juges et le médecin.

Le responsable de la manifestation sportive se charge notamment de la réunion des concurrents ainsi que des activités entourant la pesée. Il est un mandataire de la Régie et a entre autres le pouvoir d'expulser toute personne qui ne se conforme pas au *Règlement sur les sports de combat*. Le responsable des arbitres et des juges s'assure, quant à lui, que les arbitres et les juges appliquent correctement le *Règlement sur les sports de combat*.

L'arbitre, en plus de donner des instructions aux concurrents et de procéder à diverses vérifications avant le combat, décide de toutes les questions qui peuvent survenir au cours de celui-ci. Les juges sont chargés, pour leur part, de l'application des dispositions du *Règlement sur les sports de combat* concernant le système de pointage.

La Régie désigne également un médecin, lequel est son mandataire et peut en tout temps interrompre un combat pour examiner un concurrent et déterminer si ce dernier est médicalement apte à continuer le combat. En cas d'inaptitude du concurrent, il en avise l'arbitre qui doit alors arrêter le combat.

1.7 La structure administrative

Le Bureau du président

Le président

L'administration et la direction générale de la Régie incombent au président, qui fixe les orientations et les objectifs de la Régie et est responsable, devant le ministre de la Sécurité publique, de l'exécution de son mandat. Il assure la coordination des activités réglementaires, administratives et décisionnelles de la Régie. Il préside également la séance plénière des régisseurs ainsi que le comité de gestion.

Les vice-présidents

Les deux vice-présidents relèvent du président. Ils conseillent ce dernier en différentes matières et le représentent, le cas échéant, auprès de divers intervenants. En cas d'absence ou d'empêchement d'agir du président, ce dernier désigne un vice-président pour exercer ses pouvoirs et remplir ses fonctions. Les deux vice-présidents sont également responsables de tout autre mandat que leur confie le président, tout en étant membres de la séance plénière des régisseurs, du comité de gestion et du conseil de direction.

Le vice-président aux opérations est responsable de la gestion de la Direction des opérations et des services à la clientèle, de la Direction des enquêtes et de l'inspection, et de la Direction de l'analyse. Le travail de ces trois directions consiste essentiellement à recevoir, à analyser et à traiter les demandes de permis, licences et autres de même nature formulées par l'ensemble de la clientèle ainsi que les rapports ou dénonciations faisant état de manquements de la part des titulaires. Au 31 mars 2002, trois régisseurs d'instruction œuvraient au sein de la vice-présidence aux opérations.

Pour sa part, le vice-président à la fonction juridictionnelle est responsable du Service de la planification des rencontres et du soutien aux régisseurs. Il veille notamment à la cohérence des décisions et à la coordination du travail des régisseurs placés sous sa responsabilité ainsi qu'au maintien et au développement de leurs connaissances.

Le secrétariat

Les principales tâches du secrétariat de la Régie consistent à planifier et à organiser les séances plénières de la Régie de même qu'à rédiger et à authentifier les procès-verbaux de ces réunions tout en assurant le suivi des décisions qui y sont prises. Il prépare également les réunions de ce comité et en assure le suivi.

Outre ces fonctions, le secrétariat de la Régie est responsable des services chargés d'analyser et de traiter les plaintes et les dénonciations émanant des citoyens ainsi que les messages publicitaires qui lui sont présentés en matière de boissons alcooliques. Il est de plus responsable de l'accès à l'information, de la protection des renseignements personnels et de la gestion documentaire.

La Direction des opérations et des services à la clientèle

La Direction des opérations et des services à la clientèle comprend, outre le Service des archives et du courrier, le Service à la clientèle qui couvre l'ensemble des secteurs d'activité de la Régie : les alcools, les appareils d'amusement, les appareils de loterie vidéo, les bingos, les casinos d'État, les concours publicitaires, les courses de chevaux et les salles de paris, les tirages et les sports de combat pratiqués par des professionnels.

En plus de répondre aux différents types de demandes de renseignements formulées par la clientèle, cette direction reçoit les demandes de permis, de licences, d'autorisations, d'immatriculations ou d'enregistrements relatives aux

différents secteurs d'activité énumérés ci-dessus et en assure le traitement et le suivi. Pour ce faire, elle analyse les demandes, exerce les contrôles préalables nécessaires, peut rendre une décision et procède, s'il y a lieu, à la délivrance des permis, des licences, des autorisations et des immatriculations ou enregistrements demandés. Rappelons que lorsque l'intérêt public, la sécurité publique ou la tranquillité publique sont en cause, ou lorsqu'il y a un pouvoir discrétionnaire à exercer, ces cas sont soumis à l'appréciation d'un ou deux régisseurs.

Il incombe aussi à la Direction des opérations et des services à la clientèle de coordonner l'affectation des officiels des courses aux pistes de courses. Elle surveille et contrôle également le déroulement des activités qui entourent la tenue de combats professionnels de boxe, de *kick boxing* et de boxe mixte.

Enfin, elle s'assure que les appareils de jeu et le matériel électronique directement liés aux systèmes de loterie exploités dans les casinos d'État par la Société des loteries du Québec sont vérifiés et certifiés. De même, elle voit à la réalisation des vérifications nécessaires à l'embauche et au maintien en poste, dans un casino d'État, de toute personne qui y postule un emploi ou désire y offrir ses services en tant que fournisseur de biens ou de services.

La Direction de l'analyse

Le mandat de la Direction de l'analyse consiste à traiter les dossiers qui peuvent faire l'objet d'une rencontre à la suite d'une demande de permis ou de licence. C'est cette direction qui reçoit et analyse les rapports qui, préparés par les corps de police mandatés ou par les inspecteurs de la Régie, renferment des allégations de manquements de la part des titulaires de permis ou de licences. C'est également cette direction qui prépare les avis de convocation à une audition dans les dossiers susceptibles de mener à l'imposition d'une sanction (suspension ou révocation de permis ou de licence).

En plus d'assurer le traitement des dossiers relatifs aux inspections régulières réalisées par les corps de police, la Direction de l'analyse traite aussi tous les dossiers qui proviennent du programme ACCES (Actions concertées pour contrer les économies souterraines). Ce programme a comme principal objectif de lutter contre le commerce illégal des boissons alcooliques et du tabac ainsi que contrer l'exploitation illégale des appareils de loterie vidéo. Ce programme est réalisé en partenariat avec divers ministères et organismes gouvernementaux, dont la Régie, et plusieurs corps de police. Son comité stratégique est coprésidé par le sous-ministre de la Sécurité publique et par le président de la Régie des alcools, des courses et des jeux.

La Direction des enquêtes et de l'inspection

La Direction des enquêtes et de l'inspection établit et réalise les programmes d'inspection de la Régie avec la collaboration, dans certains cas, des corps de police. Elle réalise également toutes les autres enquêtes et inspections nécessaires à l'accomplissement du mandat de la Régie.

Cette direction a, plus particulièrement, la responsabilité d'établir et d'entretenir des liens avec les services de police de la Sûreté du Québec (SQ), de la Ville de Montréal (SPVM), de Longueuil, de Sainte-Julie, de Gatineau, de Sherbrooke et de la Régie de police de Kativik, qui ont conclu avec la Régie, conformément à la loi, un protocole d'entente permanent concernant les inspections des établissements. Cette responsabilité lui incombe également envers de nombreux corps de police municipaux (73) qui ont été mandatés au cours de la dernière année financière pour participer à l'opération ACCES et ainsi combattre l'économie souterraine. La Direction des enquêtes et de l'inspection ainsi que la Direction des affaires juridiques ont une fois de plus participé à la formation des policiers dans le cadre de ce programme.

Par ailleurs, mentionnons que cette direction effectue également les enquêtes et les inspections jugées nécessaires par la Régie et assure une présence régulière dans les hippodromes du Québec.

La Direction des affaires juridiques

La Direction des affaires juridiques conseille et assiste la direction, les régisseurs, les gestionnaires et les employés de la Régie dans l'interprétation et l'application des lois et règlements.

Elle effectue des recherches doctrinales et jurisprudentielles en même temps qu'elle fournit aux diverses unités administratives les avis et les opinions juridiques requis.

Elle peut donner à la Régie des avis sur des questions générales d'interprétation ou d'orientation de nature juridique susceptibles de favoriser l'exercice cohérent des diverses fonctions de la Régie. Les régisseurs ne sont toutefois jamais liés par ces avis. La Direction des affaires juridiques ne peut cependant pas conseiller la Direction de l'analyse, la Direction des enquêtes et de l'inspection ou les régisseurs sur un cas particulier couvert par le champ d'application de la directive émise par le président de la Régie le 2 mars 2000. La Direction des affaires juridiques ne participe donc jamais à l'analyse ou à la convocation à une audition dans une affaire, ni au processus décisionnel.

Elle prépare tous les documents nécessaires à l'adoption des modifications législatives et réglementaires et veille à les faire approuver par les autorités compétentes.

Enfin, elle représente la Régie devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) et les tribunaux de droit commun.

La Direction des communications

La Direction des communications évalue les besoins de communication de la Régie. Elle conseille et assiste notamment les diverses unités administratives dans leurs communications avec la clientèle tout en leur fournissant des services de linguistique.

Cette direction produit et diffuse également les communiqués de presse et les publications destinées à la clientèle. Elle voit de plus à la préparation, à la conception, à la révision et à l'uniformisation des formulaires, des guides et autres documents destinés à la clientèle. Elle assure, en outre, la liaison entre la Régie et les divers regroupements, associations ou organismes œuvrant dans les secteurs économiques qui sont du ressort de la Régie et répond aux questions des médias, auxquels elle peut accorder des entrevues. Enfin, elle participe à divers congrès ou événements.

La Direction du personnel et de l'administration

La Direction du personnel et de l'administration comprend les services suivants : ressources humaines, ressources financières et matérielles, gestion des revenus et informatique.

Ressources humaines

Le Service des ressources humaines coordonne et réalise l'ensemble des activités professionnelles et techniques reliées à la dotation des emplois, à la gestion des effectifs, aux relations de travail, à l'information en matière de santé et de sécurité du travail, au développement des ressources humaines de même qu'à la rémunération et à l'application des conditions de travail des régisseurs ainsi que du personnel régulier, occasionnel et contractuel.

Il conseille et assiste les autorités et les gestionnaires en matière d'organisation administrative, de gestion des effectifs, d'évaluation et de classification des emplois et d'organisation du travail. Il fournit également au personnel les services d'aide et de conseil en matière de gestion de carrière.

Ressources financières et matérielles

Pour sa part, le Service des ressources financières et matérielles assume la responsabilité de la gestion budgétaire et s'assure du respect des règles en matière d'approvisionnement et d'octroi de contrats. Il s'occupe également de la gestion immobilière, des télécommunications et des services auxiliaires. Plus particulièrement, ce service veille à l'élaboration des prévisions de revenus et de dépenses ainsi qu'au suivi budgétaire de la Régie. Il exerce l'ensemble des activités reliées à l'application de la *Loi sur l'administration financière*. Il agit également à titre de conseil et de soutien logistique auprès des gestionnaires en participant à l'évaluation des demandes d'acquisition de biens et de services, et en y donnant suite. C'est aussi lui qui assure la sécurité des personnes et des biens.

Gestion des revenus

De son côté, le Service de la gestion des revenus s'occupe de l'essentiel des activités qui se rapportent à la comptabilité, au suivi et au contrôle des deniers publics reçus ou à recevoir. Il est responsable de la facturation, de la comptabilisation, de l'encaissement, de la gestion des comptes à recevoir et du compte en fidéicommis de la Régie.

Informatique

Enfin, le mandat du Service de l'informatique consiste, d'une part, à concevoir, développer, implanter et entretenir les systèmes informatiques et bureautiques et, d'autre part, à coordonner les acquisitions de biens et de services informatiques pour le compte de la Régie. Il assiste et renseigne les directions et les services de la Régie quant à l'utilisation optimale des systèmes informatiques. Il conseille aussi les autorités de la Régie en matière d'informatique et de bureautique.

La Direction des politiques et orientations

Cette direction est responsable du développement des orientations législatives, opérationnelles et administratives de la Régie.

Elle réalise et supervise des recherches, études et travaux de nature socio-économique qui permettent de mesurer les impacts sociaux des lois que la Régie administre et propose l'orientation ainsi que la planification de ses activités législatives et réglementaires.

Elle coordonne l'implantation des lois, des règlements et des règles tout en s'assurant de l'existence de directives, normes d'application et procédures pertinentes.

De plus, elle évalue périodiquement la qualité juridique des décisions rendues par le personnel désigné de la Régie et propose les mesures correctrices appropriées.

Enfin, cette direction maintient des relations constantes avec les différentes clientèles de la Régie de manière à s'assurer que la législation soit toujours adaptée à leurs besoins.

1.8 *Les ressources humaines*

Au 31 mars 2001, l'enveloppe d'équivalents à temps complet de la Régie s'établissait à 162 effectifs réguliers y compris 13 régisseurs dont le président, une vice-présidente et un vice-président.

Le 21 août 2001, par le CT 196950, le Conseil du trésor octroyait à la Régie 44 équivalents temps complets, soit 36 pour la gestion et le contrôle des appareils de loterie vidéo et 8 pour l'implantation de la phase II du bingo. Le transfert du ministère de la Sécurité publique à la Régie d'un cadre supérieur a donc fait passer le nombre total d'effectifs réguliers de 162 à 207 au 31 mars 2002.

Plusieurs mouvements de personnel se sont également produits parmi les régisseurs : entrée en fonction de cinq nouveaux régisseurs (deux à même les postes vacants de l'organisme et trois dans le cadre du CT précipité) et départ de deux régisseurs vers d'autres fonctions. Le nombre de postes de dirigeants et de régisseurs est donc passé de 13 à 16.

En 2001-2002, la Régie a maintenu en poste 71 employés occasionnels et contractuels soit une quarantaine affectés au traitement des dossiers du programmes ACCES, deux régisseurs surnuméraires et des contractuels œuvrant dans les secteurs des enquêtes et des courses.

Les besoins de la Régie ont également imposé la transformation de deux postes d'encadrement intermédiaire en postes d'encadrement supérieur. La Régie a également entamé une réorganisation administrative. Un nouveau projet devrait être présenté au Conseil du trésor au cours de l'exercice 2002-2003, lequel fera état des besoins actualisés de l'organisme.

La répartition de l'effectif régulier par catégories d'emplois

En 2000-2001 et 2001-2002, les effectifs réguliers de la RACJ se répartissaient ainsi :

2000-2001

Répartition par catégories d'emploi des effectifs en poste

Dirigeants/ régisseurs	Cadres	Professionnels	Personnel de bureau	Effectifs en poste
13	4	22	105	144

Total des effectifs au 31 mars 2001

Effectifs en poste	Postes vacants	Effectifs totaux
144	18	162

2001-2002

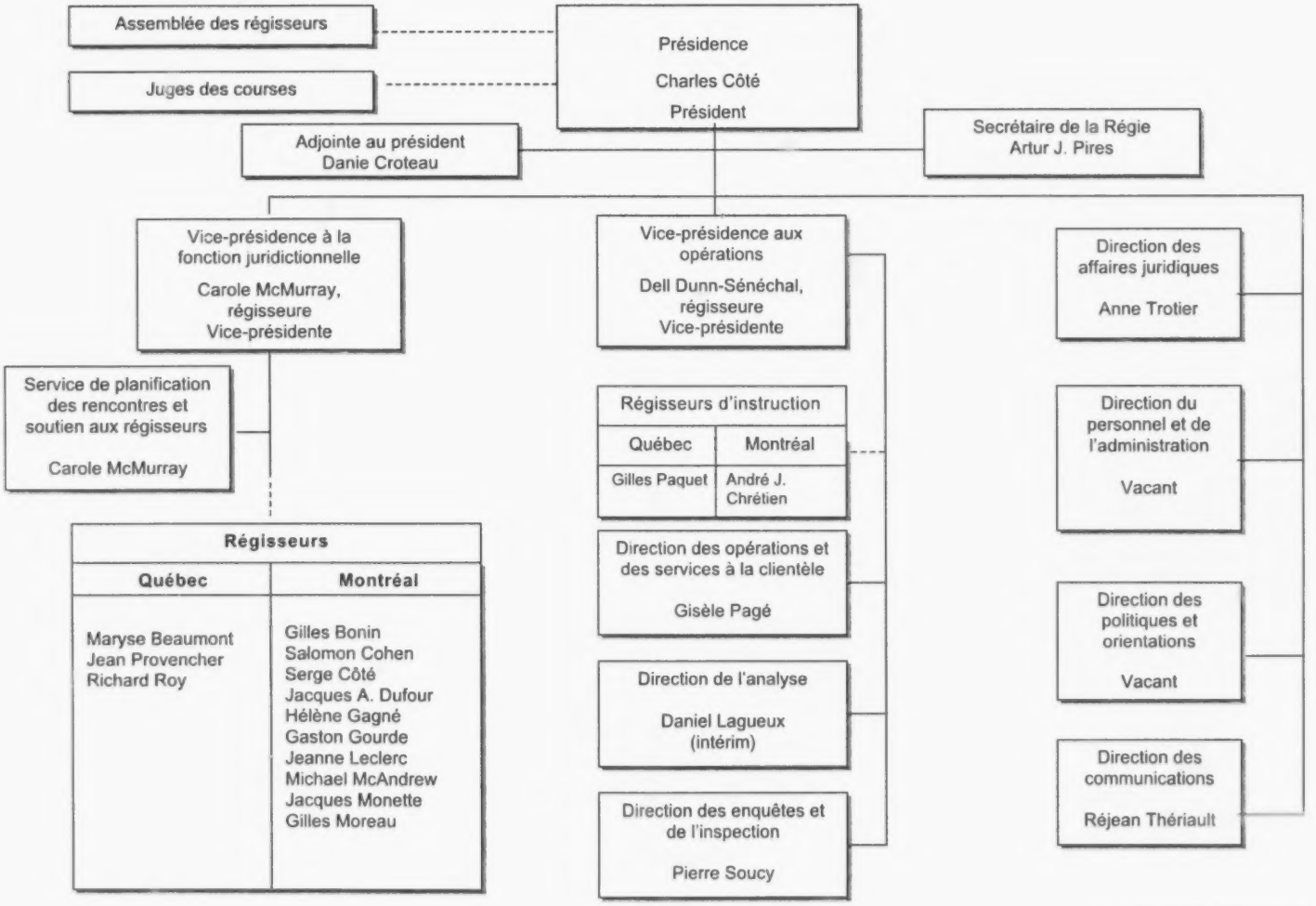
Répartition par catégories d'emploi des effectifs en poste

Dirigeants/ régisseurs	Cadres	Professionnels	Personnel de bureau	Effectifs en poste
16	5	39	126	186

Total des effectifs au 31 mars 2002

Effectifs en poste	Postes vacants	Effectifs totaux
186	21	207

Organigramme de la Régie



Charles Côté

31 mars 2002

1.9 Les ressources financières

En 2001-2002, les crédits votés pour la Régie s'élevaient à 14 242 000 $ dont 2 128 923 $ pour financer les opérations spéciales de contrôle dans le cadre du programme ACCES. Une enveloppe de 2 000 000 $ s'est ajoutée aux crédits votés pour l'administration d'un compte à fin déterminée pour améliorer la gestion et le contrôle des licences d'appareils de loterie vidéo.

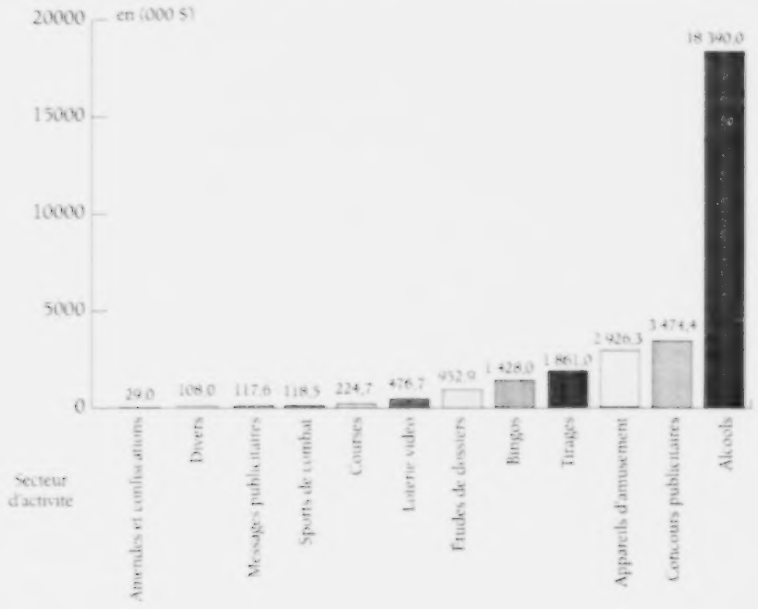
Les revenus générés en 2001-2002 ont été de 30 107 100 $. Les dépenses, quant à elles, ont été de 13 780 400 $ réparties comme suit : 64 % pour la rémunération, 28,4 % pour les dépenses de fonctionnement dont 12 % pour les loyers, 6,0 % pour le transport et les communications et 5,3 % pour les contractuels. À cela s'ajoutent des investissements de 1 050 800 $ qui représentent 7,6 % des dépenses totales de la Régie.

Revenus et dépenses de 1999-2000 à 2001-2002

Catégorie en (000 $)	1999-2000	2000-2001	2001-2002	En % des dépenses
REVENUS				
Droits et permis	30 344,7	30 559,8	29 970,1	
Revenus divers	41,2	56,0	108,0	
Amendes et confiscations	299,0	51,1	29,0	
Total	**30 684,9**	**30 666,9**	**30 107,1**	
DEPENSES				
Fonctionnement – Personnel	**9 120,2**	**9 736,2**	**8 812,8**	**64,0**
Fonctionnement – Autres dépenses				
Transport et communications	796,6	822,2	821,1	6,0
Service prof., adm. et autres	1 176,6	529,7	736,6	5,3
Entretien et réparations	121,1	73,6	138,8	1,0
Loyers	1 892,6	1688,8	1 654,0	12,0
Fournitures et approv.	163,6	170,5	234,3	1,7
Équipements	160,4	45,4	329,0	2,4
Autres dépenses (incl. crédits permanents)	8,1	3,2	3,0	–
Sous-total	**4 319,0**	**3 333,3**	**3 916,8**	**28,4**
Immobilisations – Autres dépenses				
Matériel et équipements	362,4	129,6	899,3	6,5
Variation provision créances douteuses	–	–	–	
Transfert	–	0,1	150,0	1,1
Prêts, placements et avances	–	–	1,5	–
Sous-total	**362,4**	**129,7**	**1 050,8**	**7,6**
Total des dépenses [1]	**13 801,6**	**13 199,3**	**13 780,4** [2]	**100,0**
Croissance annuelle / 1999-2000		**- 4,3%**	**0,0**	
EXÉDENT DES REVENUS / DÉPENSES	**16 883,3**	**17 467,6**	**16 326,7**	

(1) La Régie a obtenu des crédits de 1 930 900 $ en 1999-2000, de 1874 000 $ en 2000-2001 et de 2 128 923 $ en 2001-2002 pour financer les opérations de contrôle du programme ACCES.
(2) L'écart entre les crédits autorisés et le total des dépenses s'explique par des crédits permés de l'ordre de 240,4 et une compression budgétaire de 221,2.

Figure 1 **Répartition des revenus par secteur d'activité**



La déclaration de services aux citoyens : présentation des résultats atteints

Le 1er avril 2001, la Régie des alcools, des courses et des jeux a publié sa « Déclaration de services aux citoyens » qui s'appuie sur les six cibles d'intervention prioritaires suivantes :

- un accueil courtois;
- un service accessible;
- le traitement des demandes dans des délais connus;
- une réponse claire et précise;
- la protection des renseignements personnels;
- un traitement efficace des plaintes.

Cible 1 : Un accueil courtois

Une priorité est accordée à la qualité de l'accueil réservé aux clients tant en personne qu'au téléphone. Pour assurer un accueil courtois, les moyens suivants ont été pris :

Moyen 1 : Identification de l'organisme

Façon de faire

Le client qui accède au centre d'appels est accueilli par un message de bienvenue qui l'accompagne dans sa recherche du secteur désiré.

Mesure prise

Les messages téléphoniques sont vérifiés périodiquement et remis à jour au besoin.

Résultat

Les commentaires de la clientèle révèlent un taux de satisfaction de l'ordre de 98 %. Les gens apprécient la diligence, le ton et l'affabilité de l'accueil téléphonique.

Moyen 2 :
Un accueil courtois des préposés à l'accueil

Façon de faire — Le personnel préposé à l'accueil des visiteurs, tant à Québec qu'à Montréal, souhaite la bienvenue à la clientèle et adopte un ton convivial.

Mesure prise — Le gestionnaire rappelle périodiquement l'importance de fournir un service courtois à la clientèle.

Résultat — Les commentaires reçus de la clientèle indiquent un niveau de satisfaction de l'ordre de 98 %. Les employés s'en sont tenus à la formule choisie et ont mis tout en oeuvre pour offrir un service de qualité.

Moyen 3 :
Un accueil courtois des préposés aux renseignements

Façon de faire — Les préposés aux renseignements se nomment et souhaitent la bienvenue à la clientèle. Ils sont soumis aux mêmes contrôles sur la qualité de services que les employés de l'accueil.

Mesure prise — Le gestionnaire rappelle périodiquement l'importance de fournir un service courtois à la clientèle.

Résultat — Selon un sondage effectué par le bureau de Québec auprès de 100 personnes entre le 1er janvier 2002 et le 31 mars 2002, la clientèle s'est dite très satisfaite à 77 % et satisfaite à 98 %.

Moyen 4 :
Une gestion rigoureuse des boîtes vocales

Façon de faire — Tous les employés ont l'obligation d'insérer dans leur boîte vocale un message d'identification et de bienvenue clair et audible. En cas d'absence, un message indiquant le moment du retour est placé dans la boîte vocale.

Mesure prise — Un test par échantillonnage est effectué pour vérifier le taux de respect de la directive. Les employés reçoivent une lettre les informant de la tenue d'une activité spéciale de contrôle et de l'existence d'un processus permanent de contrôle aléatoire.

Résultat — Les premiers commentaires recueillis lors des communications avec la clientèle révèlent que le processus est rapide et clair.

Moyen 5 :
Un souci de bien comprendre les demandes des clients.

Façon de faire — Des cours de reformulation des questions ont été dispensés aux employés préposés à l'accueil et au centre d'appels afin d'accroître leur efficacité.

Mesure prise — De l'écoute téléphonique est faite pour s'assurer que les réponses fournies sont pertinentes. Si un taux d'erreur anormal est décelé, l'employé est rencontré afin que les améliorations soient apportées (ex : formation additionnelle, rencontres d'information, etc.).

Résultat Un sondage sera effectué pour connaître l'opinion de la clientèle sur la qualité des services.

Moyen 6 :
Une aide à la clientèle pour faciliter l'expression de ses besoins

Façon de faire En 1999, un centre d'appels a été créé pour répondre aux besoins de la clientèle. Les clients qui se présentent aux bureaux de la Régie sont accueillis individuellement dans des locaux aménagés de façon à assurer la confidentialité des échanges.

Cette approche permet aux clients de préciser leurs besoins et d'obtenir des réponses claires à leurs questions de même que des solutions à leurs problèmes.

En dehors des heures normales de bureau, la clientèle peut :

- laisser un message dans la boîte vocale de la Régie; le retour d'appel se fait dans les 24 heures;
- commander un formulaire qui lui sera expédié dans les 24 heures;
- accéder au site Internet de la Régie et obtenir les informations nécessaires pour compléter une demande;
- accéder à de l'information automatisée sur les frais et les droits payables, les documents requis et les délais de traitement des dossiers.

Des directives et des informations supplémentaires seront également disponibles dans le centre d'appels de la Régie.

Mesure prise L'équipe de préposés aux renseignements est formée pour fournir des renseignements clairs, précis et dans un langage compréhensible. Des directives et des manuels de normes ont été mis à la disposition des employés.

Résultat Nous avons répondu à 85 % de nos appels en 2001-2002. Depuis décembre 2001, notre taux est passé à 93 %. En ce qui a trait aux entrevues, nous rencontrons les clients en moins de 20 minutes dans 82,6 % des cas.

Cible 2 : Un service accessible

Le personnel de la Régie est à l'écoute des besoins de la clientèle et est facile à joindre.

Moyen 1 :
Un retour d'appel dans les 24 heures

Façon de faire

- Les jours ouvrables (entre 8 h 30 et 12 h et entre 13 h et 16 h), un employé vérifie régulièrement la présence de messages dans la boîte vocale de la Régie.
- Les messages sont dirigés vers un préposé aux renseignements qui s'assure que le retour d'appel s'effectue dans les délais prévus.
- Les employés qui reçoivent des messages dans leur boîte vocale ont comme directive de tenir à jour leur message d'accueil en y indiquant leurs déplacements. Ils doivent répondre à la clientèle au plus tard 24 heures après la réception du message.

Mesure prise

Une vérification régulière des boîtes vocales est effectuée pour s'assurer que les délais sont respectés. Les employés reçoivent régulièrement des directives pour leur rappeler qu'il est important de répondre rapidement à la clientèle.

Résultat

Nous répondons à tous nos clients dans un délai de 24 heures dans le centre d'appels.

Moyen 2 : Délai maximum de 15 minutes pour rencontrer un préposé aux renseignements

Façon de faire

Dans les salles d'accueil des bureaux de Québec et de Montréal, un panneau d'information précise que le client en attente depuis plus de 15 minutes peut signaler la situation à la réceptionniste afin que le traitement de son dossier soit accéléré.

Résultat

La Régie a tenu 23 998 entrevues en 2001-2002 dont 21 483 dans le secteur de l'alcool. Les préposés aux renseignements ont tenu en moyenne 87 entrevues par jour : les clients ont obtenu une entrevue en moins de 30 minutes dans 92,7 % des cas et en moins de 20 minutes dans 82,6 % des cas.

Moyen 3 : Respect des heures prévues pour le début des rencontres et des audiences

Façon de faire

Les dates et les heures des audiences et des rencontres font l'objet d'une planification rigoureuse. La clientèle est avisée à l'avance des dates, des heures et des endroits où se déroulent les auditions et les rencontres. Elle est également avisée de tous les changements ou modifications à l'horaire initial.

Mesure prise

Les heures prévues sont comparées aux heures de début des audiences et des rencontres. Les écarts sont comptabilisés, ce qui permet d'établir les délais moyens. Des mesures sont prises pour corriger la situation si les délais sont trop longs.

Résultat

Les régisseurs ont entendu 1 452 affaires en 2001-2002. Aucune plainte n'a été enregistrée quant au respect de l'heure du début de l'audience inscrite dans l'avis de convocation. Si un retard au-delà de trente (30) minutes est anticipé, des mesures sont prises pour avertir les personnes qui ont été convoquées à une audience.

Cible 3 :
Traitement des demandes de permis dans des délais connus

L'objectif poursuivi est d'offrir un service diligent à la clientèle tout en maintenant un haut niveau de productivité.

Moyen :
Déterminer les produits requis pour répondre aux demandes de la clientèle. Fixer des délais de production raisonnables et réalistes

Façon de faire

Des tableaux par catégories provenant de notre système informatique sont comptabilisés et nous permettent d'évaluer nos délais.

Mesure prise

Compilation des délais réels de production des actes administratifs requis pour rendre le service demandé à la clientèle.

Problèmes rencontrés

Les systèmes d'information de gestion de la Régie doivent être améliorés pour qu'un suivi systématique soit assuré. Un projet est en cours dans le secteur alcool afin d'améliorer la qualité de l'information.

Le tableau de la page suivante recense les délais observés en 2001-2002 et permet une comparaison avec les cibles fixées dans la déclaration de services aux citoyens.

Délivrance d'un permis ou d'une licence selon les différents secteurs d'activité

PERMIS, LICENCES ou AUTORISATIONS	**Délais moyens visés[1] (en jours calendrier) excluant la publication, lorsque le dossier est complet selon la déclaration de services aux citoyens**	**DÉLAIS OBSERVÉS 2001-2002**
Permis d'alcool	60 jours	55 jours[4]
Autorisation d'exploitation temporaire pour un permis d'alcool (*fabricant et détaillant*)	15 jours	16 jours[4]
Permis de réunion pour servir ou vendre des boissons alcooliques	15 jours	Sur place 20 minutes Par la poste 3 jours
Licence d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo (*1re demande seulement*)	60 jours	Sans audition 15 jours Avec audition 30 jours
Permis de fabricant en matière d'alcool[2]	Entrepôt : 60 jours Fabrication : 120 jours	Entrepôt : 20 jours Fabrication : 10 jours
Licence de tirage	30 jours	26 jours[4]
Licence de bingo	30 jours	21 jours[4]
Licence d'exploitant ou de commerçant d'appareils d'amusement	30 jours	10 jours licence complète 1 journée vignette seulement
Licence de course et de pistes de course de chevaux[3]	1re demande : 30 jours demande subséquente : 7 jours individu : 1 journée	1re demande et demandes subséquentes 1 journée
Licence de salons de paris hors piste	30 jours (incluant la publication)	1re demande : 30 jours Demandes subséquentes : 7 jours
Permis de sports de combat	2 jours	1,5 jours

1. Les délais peuvent être prolongés s'il s'agit d'un dossier traité dans le programme ACCES, s'il y a nécessité de faire une enquête, une inspection en vue d'obtenir un avis ou de procéder à une audition devant les régisseurs. La Régie fixe le délai de traitement d'une demande à 60 jours à partir du moment où elle est en possession de toutes les pièces justificatives et s'il n'y a pas de judiciarisation du dossier.

2. Dossiers complexes qui nécessitent une publication dans les journaux et différentes consultations. Les régisseurs ont deux mois pour prendre une décision. Les délais sont faciles à respecter si le dossier est complet.

3. La convocation à une audience entraîne un délai moyen de vingt jours.

4. Délai moyen de traitement impliquant toutes les étapes.

Cible 4 :
Fournir une réponse claire et précise

Pour assurer un service de qualité aux citoyens, le personnel doit donner des réponses claires et précises. Les moyens préconisés pour atteindre la cible sont de deux ordres.

Moyen 1 :
Utilisation d'un langage simple et accessible

Mesure prise

Les gestionnaires procèdent à l'écoute des conversations téléphoniques des préposés aux renseignements. Cette façon de procéder, connue des employés, permet de déterminer les améliorations qui s'imposent tant au point de vue de la qualité du langage utilisé qu'à celui de la pertinence des réponses fournies.

Les préposés aux renseignements participent à des séances de formation pour corriger les problèmes.

Résultat

Des instruments de mesure seront développés pour évaluer la qualité des services à la clientèle.

Moyen 2 :
Justification des demandes d'information

Façon de faire

Les employés de la Régie expliquent aux clients les raisons pour lesquelles certaines informations leur sont demandées. La collaboration du client s'en trouve améliorée, de même que la qualité des informations fournies, en plus de favoriser un traitement rapide des demandes de services.

Mesure prise

Les employés reçoivent des rappels fréquents sur la nécessité de porter une attention particulière à l'exactitude et à la pertinence des renseignements transmis à la clientèle.

Résultat

Des indices de mesure seront élaborés pour évaluer la qualité des services à la clientèle.

Cible 5 :
Assurer la protection des renseignements personnels

Des mesures de sécurité sont prises pour assurer la protection des renseignements personnels confiés à la Régie.

Moyen 1 :
Connaissance des obligations légales en matière de confidentialité

Façon de faire

Les employés de la Régie ont tous reçu une formation d'une journée sur leurs obligations au regard de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Des conseillers juridiques les assistent dans le traitement des cas complexes.

Mesure prise

Le suivi du traitement des dossiers et les questions des employés ont permis de mesurer le niveau des connaissances acquises et de cerner les besoins de formation complémentaire en matière de protection des renseignements personnels.

Résultat

La journée de formation a permis aux employés d'acquérir les connaissances requises en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Moyen 2 :
Identification des clients

Façon de faire Périodiquement, les employés sont sensibilisés à la nécessité de bien identifier leurs interlocuteurs avant de fournir des renseignements confidentiels.

Mesure prise Des techniques d'identification par téléphone ont été transmises aux employés.

Résultat Aucun litige ni aucune plainte à ce sujet n'ont été portés en 2001-2002 devant les autorités de la Régie.

Moyen 3 :
Protection de l'accès aux postes de travail

Façon de faire Chaque employé a un code d'identification et un mot de passe pour accéder au système informatique. Lorsqu'un employé quitte son poste de travail, il doit verrouiller son ordinateur de façon à ce que personne ne puisse y accéder. Si un poste de travail demeure inactif pendant quelques minutes, il se verrouille automatiquement et l'employé doit utiliser son code d'accès et son mot de passe pour relancer son ordinateur. Les employés ne peuvent accéder par ordinateur qu'uniquement aux fichiers qui sont nécessaires à leur travail.

Résultat Des instruments de mesure sont en voie de développement pour évaluer le respect de cette directive par les employés.

Moyen 4 :
Contrôle de l'accès aux locaux de la Régie

Façon de faire L'accès aux locaux de la Régie est protégé par un système de contrôle électronique.

Mesure 1 Identification obligatoire à l'accueil :

Les clients ou les tiers qui veulent accéder aux locaux de la Régie doivent obligatoirement s'identifier auprès de la préposée à l'accueil et justifier leur demande d'accès aux locaux.

Résultat Aucun cas d'intrusion malveillante, d'agression et/ou de vol n'a été signalé aux autorités de la Régie au cours de la dernière année.

Mesure 2 Contrôle de l'accès des employés :

Les employés détiennent des clefs et des cartes d'accès magnétiques pour accéder aux locaux de la Régie. Ils reçoivent régulièrement des consignes et des rappels quant à l'interdiction de prêter leurs cartes d'accès ou leurs clefs à des tiers.

Résultat Seules les personnes autorisées circulent dans les locaux à accès limité de la Régie. Aucun cas d'intrusion malveillante n'a été signalé.

Cible 6 :
Un traitement efficace des plaintes

En 2001-2002, la Régie a reçu cinq plaintes : quatre de la part de citoyens et une provenant d'une association.

Les motifs invoqués étaient les suivants :

- un délai trop long pour le traitement d'une demande de permis (secteur alcool);
- un délai trop long pour obtenir une décision rendue par un régisseur;
- le comportement inapproprié d'un juge de course qui aurait refusé d'expliquer sa décision à un conducteur de cheval de course;
- le comportement inapproprié d'un employé de la Régie à l'égard d'une personne qui avait présenté une demande de licence de bingo.
- Le comportement inapproprié d'un employé de la Régie à l'égard d'une demande de permis de tirage.

La Régie a rencontré chacun des plaignants afin d'évaluer les situations et, le cas échéant, de mettre en place les mesures appropriées pour corriger les situations problématiques.

PARTIE 3

La planification stratégique : présentation des résultats atteints

Contexte externe

Les activités visées par le champ d'action de la Régie contribuent pour plusieurs milliards de dollars au produit intérieur brut (PIB) du Québec.

Le développement économique de certaines activités soumises à la juridiction de la Régie se fait dans un contexte de libéralisation et de mondialisation des marchés impliquant l'arrivée de nouveaux acteurs et une tendance vers une déréglementation prononcée.

Depuis plusieurs années, le secteur des alcools a suscité l'intérêt du monde criminalisé, phénomène qui exerce une pression sur la Régie, l'obligeant à resserrer ses contrôles et ses exigences quant à l'octroi et au maintien des permis.

Quant au secteur du jeu, il a parfois été associé au crime organisé qui y drainait des sommes considérables. La décision du gouvernement, en 1993, d'implanter ses casinos d'État et son réseau d'appareils de loterie vidéo reposait sur des considérations pécuniaires pour la société et sur la possibilité d'encadrer ces activités de façon à ce qu'elles ne menacent pas l'équilibre social et la sécurité publique.

Le secteur des appareils de loterie vidéo a connu un essor considérable et, tout en représentant un divertissement pour une bonne partie de la population, il est une source de revenus importante pour l'État. Par contre, une préoccupation sociale s'est développée quant aux effets négatifs engendrés par le phénomène des jeux chez une partie de la population. En fait, cette problématique en est une de santé publique pour une clientèle vulnérable, dont les jeunes. Avec ses partenaires, particulièrement le ministère de la Santé et des Services sociaux, la Régie participe à l'exercice visant à documenter ce phénomène et procède à l'ajustement de ses contrôles à l'égard des clientèles ciblées avec en tête l'objectif de trouver un juste équilibre entre le développement de cette industrie et les effets négatifs en découlant qui peuvent occasionner des coûts sociaux importants.

L'industrie du bingo était, quant à elle, en stagnation depuis quelques années alors que la demande des organismes poursuivant cette activité à des fins charitables et religieuses se faisait plus grande. Encore là, la Régie a dû se pencher sur ce phénomène de façon à relancer cette industrie et satisfaire les besoins sociaux d'une partie de la population bénéficiant des retombées de ce secteur d'activité.

Quant au secteur des courses de chevaux, il a fait l'objet, au cours des dernières années, de l'injection de sommes importantes par l'État. La Régie doit s'assurer que ce secteur d'activité puisse se développer dans un cadre d'intégrité le plus rigoureux possible.

Enfin, la Régie assume aussi de nouvelles responsabilités au niveau des sports de combat pratiqués par des professionnels, secteur où elle se doit également de concilier des objectifs de sécurité publique et de développement.

C'est donc dans cette complexe tâche de recherche d'un équilibre entre l'intérêt, la sécurité et la tranquillité publics et le développement des secteurs économiques sous sa juridiction que s'exercent les activités de la Régie.

Un des grands défis de la Régie réside dans la nécessité de concilier les intérêts très variés d'un grand nombre d'intervenants provenant de différents secteurs. Qu'il suffise de mentionner :

- les grandes entreprises oeuvrant au niveau international et soumises aux impératifs de la mondialisation;
- les organismes religieux ou charitables ayant un impératif besoin des revenus de leurs bingos ou de leurs tirages annuels pour survivre;
- les grandes sociétés d'État telles Loto-Québec, la Société des alcools du Québec, la Société nationale du cheval de course, certains ministères tels le ministère des Finances, le ministère de l'Industrie et du Commerce, le ministère de la Santé et des Services sociaux;
- les petites et moyennes entreprises qui participent de façon active au développement économique du Québec;
- les groupes d'aide aux personnes affectées par l'alcool ou le jeu;
- la présence d'intervenants non recherchés tels les groupes criminalisés, dont les intérêts s'opposent à la tranquillité et à la paix publiques exigées par la population.

Contexte interne

La création de la Régie résulte de la fusion de la Régie des permis d'alcool du Québec, de la Régie des loteries du Québec, de la Commission des courses du Québec et elle s'est réalisée en 1993 dans une atmosphère d'urgence liée à la décision gouvernementale d'ouvrir le Casino de Montréal.

Depuis sa création, la Régie a dû modifier substantiellement son mode de fonctionnement, et ce, tout en continuant à rendre les services à ses nombreuses clientèles et en procédant à l'intégration des nouvelles responsabilités qui lui ont été confiées.

Tous les changements effectués par la Régie ne sont pas sans effets. S'il y a eu intégration des ressources en un lieu physique commun, l'intégration des activités et des systèmes est partiellement complétée. De plus, un grand nombre d'activités sont encore compartimentées et les objectifs gouvernementaux d'accessibilité et de simplification des règles pour les citoyens exigent que la Régie se penche sur ses textes législatifs et réglementaires nombreux et parfois complexes pour une partie de ses clientèles.

C'est donc sur cette toile de fond que la Régie se doit de relever les différents défis qui se présentent à elle dans le contexte de modernisation de la gestion gouvernementale axée sur les résultats, l'accroissement de l'imputabilité et les assouplissements administratifs en vue d'un meilleur service aux citoyens.

Résultats de la planification stratégique 2001-2004

La Régie des alcools, des courses et des jeux a retenu deux grandes orientations dans sa planification stratégique 2001-2004 :

1. Actualiser la mission de la Régie compte tenu de l'évolution du contexte dans lequel elle œuvre et poursuivre les réformes nécessaires pour assumer pleinement le mandat qui lui est dévolu.

2. Améliorer et simplifier les services rendus à ses clientèles, en modernisant la gestion de ses ressources et de ses activités, tout en développant des liens et des mécanismes de consultation et de concertation.

Orientation 1

Actualiser la mission de la Régie compte tenu de l'évolution du contexte dans lequel elle travaille et poursuivre les réformes nécessaires pour assumer pleinement le mandat qui lui est dévolu.

Objectif 1

Analyser et actualiser la mission de la Régie

Indicateurs	Cibles stratégiques	Résultats
Consultation des clientèles et des partenaires de la Régie	Consultation réalisée : avril 2002	Cible atteinte
Rapport énonçant la mission de la Régie et proposant un échéancier quant aux changements requis pour concrétiser l'actualisation de la mission de la Régie	Dépôt du rapport au ministre de la Sécurité publique : décembre 2002	Maintien de la cible : Hiver 2002-2003

Résultats

La direction de la Régie a décidé d'examiner sa mission en analysant d'abord ses divers secteurs d'activités par le biais d'une série de rencontres sectorielles. Par la suite, chaque élément de la mission de l'organisme sera intégré au nouvel énoncé de mission de la Régie, prévu pour la fin de l'hiver 2002-2003.

Objectif 2 Poursuivre les travaux entrepris quant à l'allègement réglementaire et administratif et trouver des solutions aux problématiques relevées par l'industrie et le milieu de la restauration, de l'hôtellerie, des bars, des brasseries et des tavernes

Indicateurs	Cibles stratégiques	Résultats
Propositions de modifications législatives et réglementaires au regard de la révision du système de délivrance des permis d'alcool par pièce pour instaurer un régime de permis unique par établissement, en priorité pour les petites entreprises des secteurs de l'hôtellerie et de la restauration	Dépôt des propositions: *hiver 2002*	Début des travaux d'un groupe de travail (ENAP – RÉGIE) Maintien de la cible: hiver 2002-2003
Propositions de modifications législatives et réglementaires quant au regroupement des permis de bar, de brasserie, de taverne et de club, tout en visant une simplification des conditions d'exploitation pour les titulaires	Dépôt des propositions: *automne 2002*	Début des travaux d'un groupe de travail (ENAP – RÉGIE) Maintien de la cible: hiver 2002-2003
Propositions de modifications législatives et réglementaires quant au regroupement des permis de réunion pour vendre et de réunion pour servir	Dépôt des propositions: *automne 2002*	Début des travaux d'un groupe de travail de la Régie à l'hiver 2001 Maintien de la cible: Hiver 2002-2003
Propositions de modifications législatives et réglementaires au regard de l'acquisition, la conservation et la garde des boissons alcooliques	Dépôt des propositions: *automne 2002*	Début des travaux d'un groupe de travail de la Régie à l'hiver 2001 Dépôt du projet de loi 100: printemps 2002

Résultats Afin de donner suite aux recommandations du Groupe conseil sur l'allègement réglementaire et de solutionner plusieurs irritants soulevés par l'industrie, la Régie a entrepris la mise à jour des lois régissant les activités reliées au commerce de boissons alcooliques. Les amendements législatifs apportés au cours des dernières années afin de prévoir des exceptions aux prohibitions générales ou pour modifier les diverses modalités de ces exceptions ont entraîné une lourdeur certaine de la législation voire même certains anachronismes. Sans un effort pour simplifier, alléger et moderniser la législation, il est devenu très difficile d'apporter de nouveaux changements ponctuels sans alourdir davantage cette législation déjà très complexe et souvent irritante pour l'industrie et pour ceux qui veillent à son application.

La première étape de cette mise à jour de la législation est contenue dans les allègements législatifs proposés dans le projet de loi 100, *Loi modifiant la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques, la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur les permis d'alcool* déposé à l'Assemblée nationale au printemps 2002.

Ainsi, le permis de restaurant pour vendre autoriserait désormais la vente, pour apporter ou livrer, de bière et de vin accompagnés d'un repas durant la période comprise entre huit heures et vingt-trois heures. Quant au permis de restaurant pour servir, il autoriserait le client du restaurant à y apporter, outre du vin, toute boisson alcoolique sauf des alcools et des spiritueux. Pour leur part, les titulaires de permis de brasserie et de taverne pourraient permettre la tenue d'une réception dans une pièce ou une terrasse de leur établissement autre que celle où leur permis est exploité.

De plus, le projet de loi modifie, supprime ou ajoute certaines interdictions notamment en ce qui a trait à la préparation à l'avance de carafons de vin, au mélange de boissons alcooliques et à leur conservation dans un système de tuyauterie.

Par ailleurs, le projet de loi prévoit également que nul ne pourra détenir, posséder ou utiliser un appareil d'amusement qui n'est pas immatriculé par la Régie des alcools, des courses et des jeux. Cette mesure facilitera le travail des policiers.

Dans le but de définir adéquatement les autres modifications nécessaires pour doter le Québec d'une législation claire, facile d'application et correspondant à la réalité d'aujourd'hui, les principaux intervenants gouvernementaux susceptibles de contribuer à cette démarche (ex.: le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, le ministère des Finances, le ministère de l'Industrie et du commerce, la Société des alcools du Québec, le ministère de la Santé et des services sociaux et le Secrétariat à l'allègement réglementaire et la Sûreté du Québec) seront consultés.

Les propositions concrètes visant, d'une part, la simplification et l'harmonisation des dispositions législatives et règlementaires et, d'autre part, l'adaptation des règles concernant les boissons alcooliques à la réalité actuelle du secteur, seront soumises aux représentants de l'industrie.

Cette révision sera balisée par des critères rigoureux:

- l'intérêt public en général;
- la protection de la tranquillité publique;
- le respect des lois et des règlements;
- la lutte contre le monde criminalisé;
- la protection des revenus de l'État.

À la suite de ces consultations, la Régie déposera un document de travail devant le ministre de la Sécurité publique au cours de l'hiver 2002-2003, lequel sera soumis par la suite à des consultations publiques. Des propositions de modifications législatives seront déposées devant l'Assemblée nationale.

Objectif 3 Procéder à la mise en œuvre des décisions prises par le gouvernement au regard de la phase II de la réforme sur le bingo, et ce, en tenant compte du financement convenu

Indicateurs	Cibles stratégiques	Résultats
Propositions de modifications législatives et réglementaires, notamment du Règlement sur les bingos	Dépôt des propositions : *automne 2001*	Loi 51 adoptée par l'Assemblée nationale le 19 décembre 2001 Cible atteinte
Révision des processus administratifs et décisionnels de la Régie pour tenir compte des changements proposés dans le mémoire d'orientations	Processus révisés : *avril 2002*	La révision des processus administratifs décisionnels est fortement avancée. Elle sera complétée à l'automne 2003
Mise en place d'une structure administrative dans le but de vérifier l'utilisation des fonds générés par les titulaires de licences	Structure administrative implantée : *avril 2002*	Un Forum provisoire des organismes titulaires de licences et un Secrétariat ont été créés en mars 2002 Cible atteinte
Élaboration d'un rapport au ministre de la Sécurité publique faisant état des résultats des changements apportés	Dépôt d'un rapport au ministre de la Sécurité publique : *mars 2004*	Cible maintenue

Résultats La Loi 51 intitulée *Loi modifiant la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, adoptée le 19 décembre 2001, a confié des pouvoirs additionnels à la Régie afin de faciliter la mise en place de la phase II de la réforme du bingo.

L'implantation de certaines mesures prévues par la loi est déjà en cours. Un Conseil d'administration provisoire du « Forum des organismes titulaires de licences de bingo » et un « Secrétariat » ont été créés en mars 2002. La mise en place des conseils d'administration permanents de ces organismes est prévue pour l'automne 2002. Les modifications à la réglementation sur les bingos sont également en cours de préparation.

La révision des processus administratifs et décisionnels sera complétée après l'adoption de la réglementation et des nouvelles règles sur le bingo qui sont prévues pour l'automne 2003.

Un programme de vérification sur l'utilisation des fonds générés par les titulaires de licences a été élaboré. Un projet pilote a permis d'en valider le fonctionnement auprès d'organismes sans but lucratif dont la principale source de revenus provient de l'activité bingo.

Un rapport sur les changements apportés à l'industrie du bingo sera déposé devant le ministre de la Sécurité publique en 2004.

Objectif 4 | Gérer l'attribution et le maintien des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo de façon à minimiser les impacts sociaux

Indicateurs	Cibles stratégiques	Résultats
Propositions de modifications législatives et réglementaires quant au resserrement des critères d'attribution des licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo	Modifications législatives: *printemps 2001* Dépôt des propositions de modifications réglementaires: *automne 2001*	L'analyse juridique démontre que des modifications législatives ne sont pas nécessaires pour l'atteinte de l'indicateur. Le dépôt des propositions de modifications réglementaires est prévu pour l'automne 2002.
Poursuite de l'amélioration des systèmes et des processus de la Régie au regard du secteur des appareils de loterie vidéo	Mise en œuvre des propositions de modifications législatives et réglementaires: *septembre 2002*	Le processus de resserrement des contrôles est en place et sera accentué à l'hiver 2002-2003. Cible atteinte

Résultats

Au printemps 2001, la Régie a proposé au gouvernement de mettre en place des mesures de resserrement destinées à réduire considérablement l'accessibilité, l'audibilité, la visibilité et la publicité des appareils de loterie vidéo. Dans le Discours du budget 2001-2002, le gouvernement a donné suite à cette demande en allouant une enveloppe de 20 millions de dollars destinés à la lutte contre le jeu pathologique. Une partie de cette somme a été attribuée à la Régie qui a créé un compte à fin déterminée dans lequel ont été versés 2 millions de dollars en 2001-2002. Un montant de 3 millions de dollars est prévu pour les exercices financiers subséquents. L'embauche de 36 effectifs a également été autorisée, ce qui représente une hausse de 16 % des effectifs réguliers de la Régie.

La Régie a participé activement aux travaux du comité organisateur du Forum sur le jeu pathologique, sous la responsabilité du ministre délégué à la Santé, aux Services sociaux, à la Protection de la jeunesse et à la Prévention. Ce comité a élaboré le plan d'action gouvernemental sur le jeu pathologique 2002-2005 qui sera rendu public à l'automne 2002.

Enfin, le 12 mars 2002, le président de Loto-Québec, monsieur Gaétan Frigon, a lancé un plan d'action pour aider davantage les personnes et les familles aux prises avec des problèmes reliés au jeu pathologique. Il a annoncé, à cette occasion, que la Régie mettra sur pied un programme d'exclusion volontaire des sites d'exploitation d'appareils de loterie vidéo.

Ces travaux ont modifié le plan d'action de la Régie qui a dû reporter des modifications réglementaires à l'automne 2002.

Par ailleurs, au cours de 2001-2002, 373 sites ont été inspectés dont 226 en « contrôle d'exploitation ». De ces dossiers d'inspection, 190 ont été référés au Service de l'analyse pour initier des procédures. On a également dénombré 121 sites non conformes à la réglementation.

Le recrutement d'enquêteurs-inspecteurs, pour intensifier le contrôle des licences et la conformité des sites d'appareils de loterie vidéo, a débuté en 2001-2002. Tous les postes d'enquêteurs-inspecteurs seront comblés au cours de l'année 2002-2003.

Orientation 2 **Améliorer et simplifier les services rendus aux clientèles en modernisant la gestion des ressources et des activités de la Régie tout en maintenant et en développant des liens et des mécanismes de consultation et de concertation avec ses nombreux partenaires.**

Objectif 1 Moderniser la gestion de la Régie, à même les ressources disponibles, en orientant les ressources et les systèmes vers un service à la clientèle davantage accessible, fiable, équitable et de qualité.

Indicateurs	Cibles stratégiques	Résultats
Actualisation du plan de formation et du plan d'accueil du personnel et formation du personnel en contact avec les clientèles afin d'améliorer la qualité du service et en assurer une plus grande cohérence	Plan de formation et plan d'accueil actualisés : *mars 2002* Formation du personnel affecté au service à la clientèle : *avril 2003*	Cible atteinte en 2002 Cible maintenue
Élaboration de processus et procédures claires, connus de tous, axés sur la réalité du service à la clientèle et assurant des opérations efficaces, simples et équitables	Processus et procédures élaborés et diffusés pour le secteur du bingo : *avril 2002*	La révision des processus administratifs et décisionnels est avancée. Elle sera complétée à l'automne 2003.
Refonte des règles de procédure afin de faciliter aux clientèles les recours auprès de la Régie	Règles de procédure révisées : *automne 2001*	Cible en voie de réévaluation
Proposition de révision de la structure de financement et de tarification afin de s'assurer qu'elle soit conforme à la mission de la Régie et aux orientations gouvernementales tout en étant équitable pour les clientèles	Dépôt de la proposition au ministre de la Sécurité publique : *décembre 2001*	Cible atteinte en mars 2001
Développement des technologies de l'information afin de faciliter l'accessibilité aux services de la Régie par les clientèles et de rendre disponible, pour le personnel, une information de qualité leur permettant de bien les informer et favorisant un traitement et une prise de décisions optimales	Plan de déploiement d'Internet élaboré : *septembre 2001* Plan de déploiement d'Internet mis en œuvre : *septembre 2001 - avril 2004* Plan directeur actualisé : *décembre 2001* Registre informatisé des décisions développé et implanté : *avril 2002*	Les sites Internet et Intranet ont été mis en place et leur développement se poursuit. Les principaux formulaires de la Régie ont été intégrés au site Internet.
Organisation du bureau des plaintes et diffusion du rôle auprès de la clientèle	Structuration et publicité du bureau des plaintes : *juin 2001*	Cible atteinte à l'été 2001
Identification par principaux produits et services des objectifs spécifiques quant au niveau et à la qualité du service offert	Objectifs identifiés : *décembre 2003*	En voie de réalisation Cible maintenue
Mise en place de l'utilisation de la carte de crédit et de débit	Nouveaux modes de paiement implantés : *juin 2001*	Cible atteinte en mars 2002

Plans de formation

Le plan de formation général du personnel, le plan d'accueil des nouveaux employés et des régisseurs ainsi que le plan de formation du personnel en contact avec les clientèles ont été élaborés. Leur mise en place sera complétée à l'hiver 2002-2003. Les nouveaux employés de la Régie sont soumis à un processus d'accueil et de formation.

En décembre 2000, les employés permanents et contractuels du secteur des sports de combats incluant les juges, les arbitres et les inspecteurs des manifestations sportives ont participé à une journée de formation. Des points d'intérêts généraux et spécifiques ont été traités notamment :

- les règles d'éthique;
- les tendances de la réforme réglementaire relative à la boxe;
- les critères pour juger la boxe;
- le mode d'évaluation d'un juge;
- l'évaluation médicale.

En ce qui concerne le secteur alcool, les employés de la Direction des opérations de Québec ont élaboré une session de formation visant à uniformiser les méthodes de travail entre le bureau de Québec et de Montréal. Ainsi, deux journées de formation, une à Québec et une à Montréal, ont eu lieu au cours de l'été 2001.

En mars 2002, tous les employés réguliers et contractuels incluant les juges des courses, les vétérinaires et les employés des différents hippodromes ont participé à une journée de formation à St-Hyacinthe. Ils ont eu l'occasion d'échanger sur :

- les règles d'éthique et de déontologie;
- les orientations de la Régie en matière de course;
- les modifications qui devraient être apportées à la réglementation :
- les orientations de la Société nationale du cheval de courses en matière d'éthique, de contrôle et de réglementation.

Au cours de l'automne 2001, tout le personnel de la Régie a reçu une formation d'une journée relativement aux obligations que leur impose la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Cette formation a permis de sensibiliser tous les employés à la manière de traiter les renseignements personnels fournis lors du dépôt d'une demande de permis ou de licence.

Centre d'appels unifié

Au cours de la dernière année, la Régie a unifié ses centres d'appels, ce qui a permis aux préposés aux renseignements de se concentrer sur l'information à divulguer aux clients et de diriger les usagers vers les services appropriés.

Développement des technologies de l'information

La Régie doit intégrer l'ensemble de ses processus et de ses systèmes informatiques afin d'harmoniser les activités opérationnelles et de permettre un meilleur contrôle financier ainsi que la production d'information de gestion pour faciliter la planification, le suivi et la prise de décision.

La première étape de cette intégration sera complétée en décembre 2002. Elle consiste à réaliser une conception administrative des technologies de l'information qui englobera l'ensemble des besoins de la Régie. Cette étude couvrira l'organisation du travail, le traitement des données, les systèmes informatiques et la technologie. Elle devra, entre autres, faire état de la situation actuelle, proposer des solutions, décrire la solution recommandée, préparer la stratégie de réalisation, établir un échéancier et présenter une analyse des coûts et des bénéfices.

Au terme de cet exercice d'intégration :

- les différents modes de facturation et d'encaissement des revenus seront intégrés en un seul système de gestion des revenus;
- le processus de traitement des demandes de permis sera simplifié et plus rapide;
- la gestion documentaire sera revue;
- les différents systèmes informatiques avec leur base de données indépendantes seront intégrés de manière à favoriser une gestion efficace des données;
- un registre informatisé des décisions sera développé afin de permettre une recherche efficace des décisions.

Identification de produits et services

La Direction des opérations et des services à la clientèle a entrepris une démarche visant à identifier clairement les produits et services offerts par la Régie à sa clientèle.

Utilisation de la carte de crédit et de débit

Au cours de 2001-2002, la Régie a mis en place le mode de paiement par carte de débit et de crédit afin de répondre à une demande pressante de sa clientèle.

Objectif 2

Développer des liens et des mécanismes de concertation et de consultation avec les clientèles et les partenaires

Indicateurs	Cibles stratégiques	Résultats
Identification des partenaires ainsi que des principaux représentants des clientèles desservies et élaboration d'un plan de communication externe	Plan de communication externe réalisé et partenaires et représentants des clientèles identifiés : *janvier 2002*	Partenaires identifiés. Plan de communication adopté *automne 2002.*
Constitution et opérationnalisation des différentes tables de concertation et de consultation	Tables de concertation et de consultation constituées et opérationnelles : *janvier 2002 - mars 2004*	Mécanismes de consultation ont été mis en place dans tous les secteurs d'activités Cible atteinte

Résultats

Un plan de communication externe sera adopté au cours de l'automne 2002. L'identification des partenaires et des représentants des clientèles s'achève. Déjà, plusieurs rencontres de concertation et de consultation ont eu lieu.

Dans le secteur du bingo, plusieurs rencontres se sont tenues avec les partenaires afin de préparer la mise en place du Forum des organismes titulaires de licence de bingo ainsi que du Secrétariat du bingo. Plusieurs partenaires gouvernementaux ont également été rencontrés à propos des modalités de financement envisagées pour ce secteur.

En vue de supprimer certains irritants reliés au commerce des boissons alcooliques, les titulaires de permis d'alcool et les associations qui les représentent ont été consultés. Cette consultation a abouti au dépôt à l'Assemblée nationale, le 7 mai 2002, du projet de loi no 100 intitulé *Loi modifiant la Loi sur les infractions en matière de boissons alcooliques, la Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement et la Loi sur les permis d'alcool*.

Au chapitre des courses de chevaux, des relations harmonieuses se sont nouées avec la Société nationale du cheval de course (SONACC), notamment grâce aux activités du comité constitué pour mettre en place des mesures qui assureront l'intégrité des courses de chevaux ainsi que du comité chargé de la tenue des grands événements.

Enfin, la création d'une Table interministérielle en matière de jeux de hasard et d'argent a permis une plus grande concertation entre les ministères et les organismes concernés par le jeu pathologique. De plus, la Régie préside un comité de concertation regroupant les principaux partenaires de l'industrie dont l'un des mandats est de concevoir et de mettre en place un programme d'exclusion volontaire pour aider les joueurs aux prises avec des problèmes de jeu qui désirent se prendre en charge.

Les principales statistiques

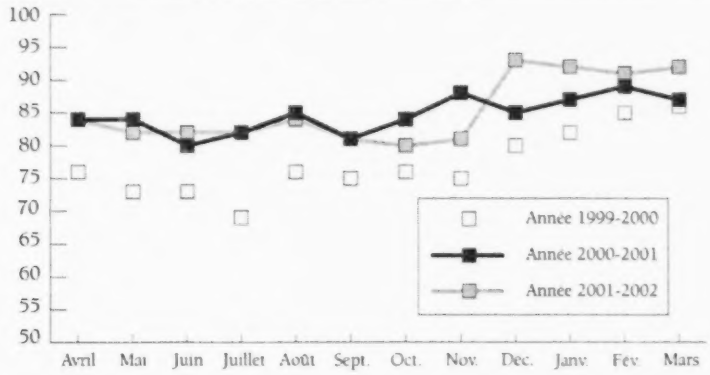
La clientèle

Tableau 4.1 **Nombre de visiteurs accueillis et d'appels téléphoniques reçus aux bureaux de la Régie**

	Nombre de visiteurs	Nombre d'appels
Québec	5 484	s.o.[1]
Montréal	18 504	s.o.[1]
Total	23 998	126 785

[1] En décembre 2001, les centres d'appels de Québec et Montréal ont été unifiés.

Figure 2 **Évolution du pourcentage d'appels répondus**



Les enquêtes et les inspections

Tableau 4.2 **Nombre d'enquêtes et d'inspections effectuées pour chaque secteur d'activité**

	Nombre
Alcools	189
Appareils d'amusement	21
Appareils de loterie vidéo	261
Bingos	65
Casinos d'État[1]	718
Concours publicitaires	3
Courses	57
Demandes transmises aux différents corps de police	117
Inspections effectuées par les corps de police mandatés[2]	9 297
Tirages	11
Total	**10 739**

[1] Il s'agit de vérifications préalables à l'embauche d'une personne dans un casino d'État ou relatives à l'octroi d'un contrat à un fournisseur de biens et de services, effectuées par la Sûreté du Québec, à des fins de recommandation à la Régie.

[2] Sur ces 9 297 inspections, 4 042 ont été effectuées par les sûretés municipales, 3 713 par la Sûreté du Québec et 1 542 par le SPVM.

Tableau 4.3

Évolution du nombre de permis d'alcool au détail et d'autorisations en vigueur

Catégorie	Nombre de permis d'alcool			Nombre de permis avec autorisations			Nombre d'établissements		
	99-00	00-01	01-02	99-00	00-01	01-02	99-00	00-01	01-02
Bar[1]	12 436	12 646	12 578	3 725	3 692	3 639			
Brasserie[1]	120	118	112	24	22	19			
Club	684	669	640	330	323	312			
Épicerie[1]	8 835	8 661	8 544	s.o.	s.o.	s.o.			
Grossiste et détaillant de matières premières et d'équipements	304	282	277	s.o.	s.o.	s.o.			
Parc Olympique	113	113	109	s.o.	s.o.	s.o.			
Restaurant pour servir	471	507	548	1	1	1			
Restaurant pour vendre[1]	9 571	9 597	9 847	553	584	613			
Taverne	77	72	57	3	2	s.o.			
Terre des hommes	11	9	42	s.o.	s.o.	s.o.			
Vendeur de cidre	16	16	20	s.o.	s.o.	s.o.			
Total	**32 638**	**32 690**	**32 774**	**4 636**	**4 623**	**4 584**	**23 459**	**23 130**	**22 938**

(1) Plusieurs permis, de même catégorie ou de catégories différentes, peuvent être délivrés à un même établissement.

Tableau 4.4

Évolution du nombre de permis d'alcool (fabrication) en vigueur et visés par la *Loi sur la Société des alcools du Québec*

Catégorie	Nombre de permis d'alcool fabrication		
	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Industriels			
— Brasseur	24	25	26
— Distillateur	9	10	10
— Distributeur de bière	14	17	15
— Fabricant de cidre	12	9	11
— Fabricant de vin	10	4	5
Total	**69**	**65**	**67**
Entrepôts			
— Bière	374	375	359
— Autre que bière	14	11	9
Total	**388**	**386**	**368**
Producteur artisanal de bière	**14**	**13**	**13**
Production artisanale (vin, cidre, petits fruits et autres)	**87**	**94**	**100**
Total toutes catégories	**558**	**558**	**548**

Tableau 4.5 **Évolution du nombre de permis de réunion délivrés et de jours visés par ces permis**

	Nombre de permis de réunion			Nombre de jours		
Catégorie	1999-2000	2000-2001	2001-2002	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Pour vendre	16 911	16 057	15 254	35 244	31 628	31 588
Pour servir	10 872	11 191	11 562	26 968	29 463	28 814
Total	27 783	27 248	26 816	62 212	61 091	60 402

Tableau 4.6 **Évolution du nombre d'activités de contrôle réalisées relativement à la fabrication et à l'embouteillage de boissons alcooliques**

	Nombre d'activités de contrôle		
Activités	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Délivrance d'attestations de vins d'origine	852	1 769	1 387
Délivrance d'autocollants (production artisanale)	73 100	86 480	111 500
Échantillonnage du vin d'origine	273	671	571
Enregistrement d'étiquettes	239	194	138
Inspection	73	70	82
Prélèvement d'échantillons à des fins d'analyse	676	1 094	1 131
Total	75 213	90 278	114 809

Tableau 4.7 **Activités relatives à la délivrance de permis d'alcool au détail pour l'année 2001-2002**

	Nombre de permis d'alcool au détail accordés
Pour un nouvel établissement	663
À la suite d'une cession	1 803
À la suite de modifications	2 574
Pour une autorisation d'exploitation temporaire	1 407
Pour un désistement ou une révocation volontaire	757
Licences de loterie vidéo	689
Autres (changements d'emplacement, faillites, décès)	157
Total	8 050

Le programme ACCES

Afin de soutenir la démarche des corps de police, la Direction de l'analyse donne son avis sur tous les dossiers provenant du programme ACCES. Au cours de l'année 2001-2002, la direction de l'analyse a traité près de 2 500 rapports de police dans le cadre de ce programme.

Cette direction rencontre également au besoin les personnes qui présentent une demande de permis ou de licence. Elle reçoit et analyse les rapports préparés par les corps de police et par les inspecteurs de la Régie. Elle prépare les avis de convocation à une audition dans les dossiers susceptibles de mener à une suspension ou à une révocation de permis ou de licences.

Elle assure également le traitement des dossiers de la Régie en ce qui a trait aux bingos, casinos, tirages, concours publicitaires, courses et à la fabrication de boissons alcooliques.

Tableau 4.8 **Bilan comparatif du programme ACCES**

	Au 31 mars 2000	Au 31 mars 2001	Au 31 mars 2002
Nombre de rapports de police reçus	1 775	1 583	1 284
Nombre de rapports definitivement traites	949	2 701	2 489
Nombre total d'infractions	2688	2 376	1 950
Nombre de contraventions à l'article 72.1 de la LPA (*Loi sur les permis d'alcool*)	1 181	820	521
Pourcentage de contraventions à l'article 72.1 de la LPA.	41 %	34,5 %	26,7 %

Les messages publicitaires

Tableau 4.9 **Nombre de messages publicitaires sur les boissons alcooliques étudiés en vue de l'obtention d'une attestation de conformité**

	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Messages publicitaires étudiés	3 335	2 960	2 998

Figure 3 **Messages publicitaires analysés en 2001-2002 selon le type de boissons alcooliques**

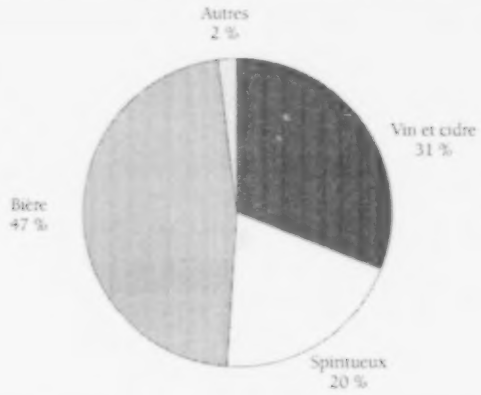
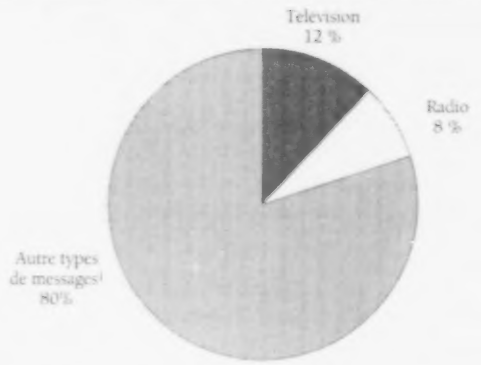


Figure 4 **Messages publicitaires analysés en 2001-2002 selon le type de médias**



1 Messages dans les journaux, sur des panneaux publicitaires, dans des imprimés, etc.

Les appareils d'amusement

Tableau 4.10 **Nombre de licences et de vignettes délivrées en 2001-2002**

Catégorie	Nombre
Licences	
Exploitant	1 165
Commerçant	6
Sous-total	**1 171**
Vignettes[1]	
Vignettes pour appareil de catégorie B	5 008
Vignettes pour appareil de catégorie C	12 783
Vignettes pour appareil de catégorie D	1 095
Sous-total	**18 886**
Total	**20 057**

(1) Des vignettes d'immatriculation doivent être apposées sur chaque appareil d'amusement exploité.

Les appareils de loterie vidéo

Tableau 4.11 **Nombre de licences d'appareils de loterie vidéo en vigueur au 31 mars 2002**

Catégorie	Nombre
Exploitant de site	4 150
Manufacturier	7
Réparateur	12

Tableau 4.12 **Nombre d'immatriculations, d'autorisations et de certifications en matière d'appareils de loterie vidéo en vigueur au 31 mars 2002**

Catégorie	Nombre
Immatriculation	140
Autorisation de transport	0
Certification d'appareils de loterie vidéo pour la SLVQ[1]	28

(1) Société des loteries vidéo du Québec.

Tableau 4.13 **Activités relatives à la délivrance de licences d'appareils de loterie vidéo en 2001-2002**

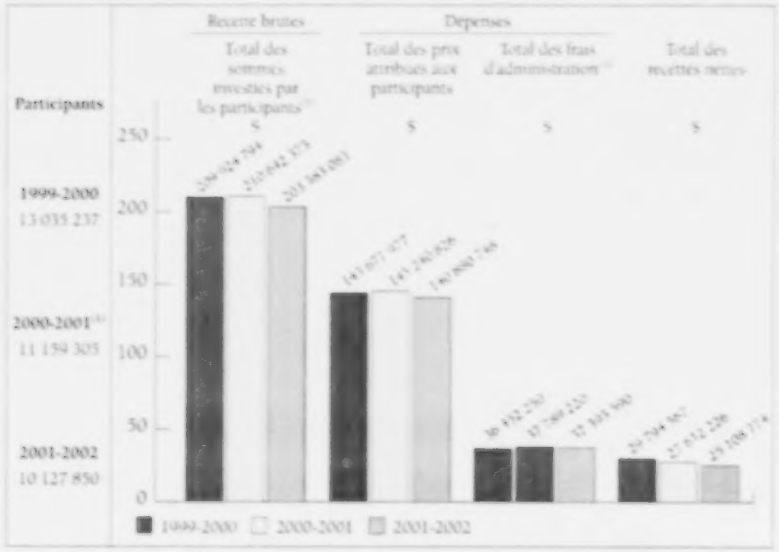
Nombre de licences accordées	Nombre de désistements	Nombre de licences refusées[1]
490	3	68

(1) Ce nombre exclut les décisions de refus rendues à l'égard de demandes ne rencontrant pas les critères d'octroi de ce type de licences.

Tableau 4.14 **Nombre d'événements de bingo autorisés et de licences délivrées en 2001-2002**

Catégorie	Nombre d'événements	Nombre de licences
Licences de bingo		
Bingo en salle	18 104	644
Bingo en salle avec billets-surprise	25 797	673
Bingo-média	3 055	89
Bingo récréatif	s.o.	1 102
Bingo de foire et d'exposition	s.o.	18
Bingo de concession agricole	s.o.	12
Bingo dans un lieu d'amusement public	s.o.	1
Licences d'exploitant de salle de bingo		
5 événements et moins par année (92 salles)	s.o.	0
Entre 6 et 52 événements par année	s.o.	228
53 événements et plus par année	s.o.	116
Total	**46 956**	**2 883**

Figure 5 **Données relatives aux rapports des recettes et des dépenses de bingo, fournis par les organismes sans but lucratif, pour les exercices 1999-2000, 2000-2001 et 2001-20002**



(1) Ces données ne sont pas définitives, les rapports de recettes pouvant nous parvenir plusieurs mois après la fin de l'année financière.
(2) Ce montant exclut les ventes de bingo en réseau de la Société des bingos du Québec, les ventes de billets-surprise ainsi que les ventes relatives au bingo récréatif.
(3) Loyers, équipement, papiers de bingo, salaires, frais de publicité, etc.

Les casinos d'État

Tableau 4.15

Nombre d'activités de contrôle des machines à sous et des tables de jeu, dans chacun des casinos d'État pour l'année 2001-2002

Activités	Charlevoix	Hull	Montréal	Total
Demandes de certification[1]	N/D	N/D	N/D	28
Levées des scellés[2]	45	61	65	171
Vérifications[3]	370	2 007	2 958	5 335

(1) Demandes faites auprès du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.
(2) Scellés apposés par le service de la sécurité du casino concerné, sous la surveillance du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale. Levée effectuée par le personnel du service de la sécurité du casino concerné, pour vérification ultérieure par le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.
(3) Vérifications effectuées par le Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale.

Les concours publicitaires

Tableau 4.16

Nombre d'avis de tenue d'un concours publicitaire enregistrés et somme des prix offerts aux participants, selon les catégories, pour l'année 2001-2002

Avis enregistrés	Total des prix offerts aux participants du Québec exclusivement ($)	Total des prix offerts aux participants du Canada exclusivement ($)	Total des prix offerts aux participants sur le plan international (principalement des États-Unis et de la France) ($)	Total des prix offerts toutes catégories ($)
3 293	26 039 544	27 891 485	17 379 034	71 310 063

Les courses

Tableau 4.17

Évolution du nombre de licences de courses, de pistes de courses, de salles de paris et de demandes de réciprocité accordées

Catégories	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Courses[1]	6 170	6 554	7 015
Pistes de courses et courses de catégorie A et B	4	4	4
Pistes de courses et courses de catégorie D	20	18	18
Salles de paris	20	19	18
Demandes de réciprocité[2]	830	1 021	1 189
Total	7 044	7 616	8 244

(1) Licences délivrées à des individus exerçant des activités sur les pistes de courses.
(2) Entente de réciprocité avec l'Ontario Racing Commission.

Tableau 4.18 **Évolution du nombre de programmes de courses tenus et de décisions rendues par les juges des courses**

	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Programmes tenus sur les pistes de courses	468	442	464
Décisions rendues sur enquête sommaire	1 474	1 387	1 098
Manquements relevés	640	870	841
Dossiers retirés	13	13	4
Dossiers pour lesquels aucune décision des juges des courses n'avait été rendue au 31 mars 2002	s.o.	s.o.	53

Tableau 4.19 **Évolution du nombre de sanctions imposées aux conducteurs, entraîneurs et propriétaires**

	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Jours de suspension	2 146	2 124	1 658
— personnes pénalisées	153	306	396
Avertissements	157	193	177
Aucune sanction imposée	72	93	108
Amendes imposées (en $)	23 200	23 400	13 900

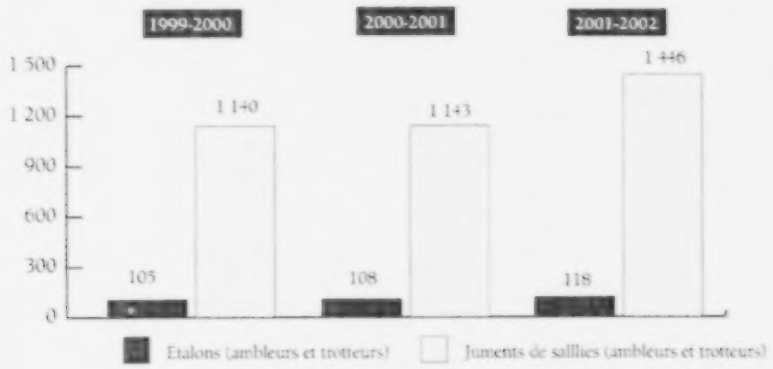
Tableau 4.20 **Évolution du nombre d'activités de contrôle relatives aux courses**

Activités	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Vérifications de dossiers par la Sûreté du Québec	1 230	2 028	1 730
— dossiers retenus par la Régie et soumis aux régisseurs	18	43	24
Vérifications des propriétaires de chevaux (programmes réguliers)	13 995	13 278	15 878
Vérifications des conducteurs et entraîneurs (programmes réguliers)	64 149	73 155	101 531
Vérifications des participants dont le cheval prend le départ dans les événements spéciaux et le Circuit régional	16 539	40 793	12 599
Tests d'alcoolémie sur les participants	2 975	2 853	3 171
— test positif impliquant une poursuite	0	1	1
Tests d'urine et de sang sur les chevaux	7 402	7 655	7 873
— tests positifs	17	26	9
Prélèvements sanguins pour détecter la présence de pH, HCO_3 et Na	7 150	3 539[1]	s.o.
— tests positifs	0	2	s.o.
Prélèvements sanguins pour détecter la présence d'une concentration de dioxyde de carbone libre TCO_2 (en vigueur depuis le 15 décembre 2000)	s.o.	3 776	8 740
— tests positifs	s.o.	4	7

(1) L'écart observé entre les années 1999-2000 et 2000-2001 s'explique par le fait que ces prélèvements sanguins ont été remplacés, en cours d'année 2000-2001, par ceux visant à détecter la présence de TCO_2.

Figure 6

Évolution du nombre d'étalons et de juments de saillie, ambleurs et trotteurs, enregistrés à la Régie pour les saisons de monte 1999, 2000 et 2001



Les sports de combat pratiqués par des professionnels

Tableau 4.21

Nombre de permis de manifestations sportives et permis annuels de sports de combat délivrés en 2001-2002

	Boxe	*Kick boxing*	Boxe mixte	Toutes catégories[1]	Total
Manifestations sportives	4	0	9	0	13
Catégories de permis					
— Organisateurs	6	0	1	0	7
— Concurrents	55	0	86	0	141
Gérants	11	0	1	0	12
Entraîneurs	17	0	2	1	20
Préposés au coin	45	0	60	1	106
Imprimeurs	0	0	0	4	4
Responsables des arbitres et des juges	0	0	0	2	2
Arbitres	6	0	1	1	8
Juges	11	0	1	5	17
Inspecteurs	0	0	0	8	8
Médecins	1	0	0	2	3
Responsables d'une manifestation sportive	0	0	0	1	1
Total toutes catégories	156	0	161	25	342

(1) Ce type de permis autorise son titulaire à prendre part aussi bien à des activités de boxe que de *kick boxing* ou de boxe mixte.

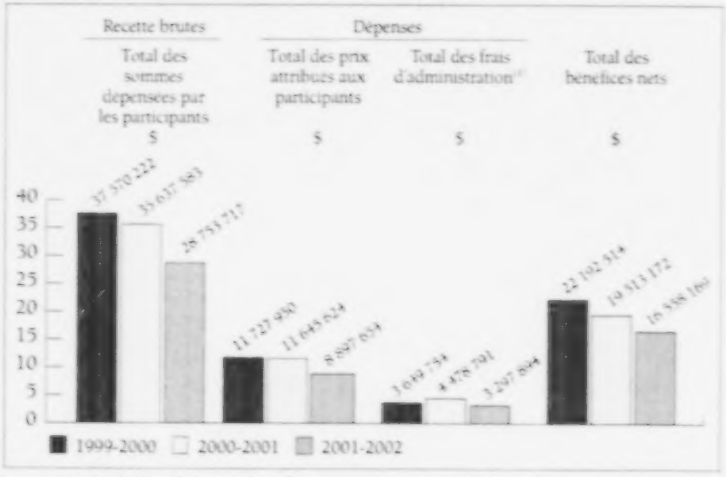
Tableau 4.22

Nombre de licences de tirages, de casinos-bénéfices et de roues de fortune délivrées en 2001-2002

Catégories	
Casinos-bénéfices	1
Roues de fortune et bingos de foire	21
Concessions de bingo	11
Tirages	892
Tirages lors d'une foire	4
Tirages lors d'une levée de fonds	1
Total	**930**

Figure 7

Évolution des données relatives aux rapports des bénéfices nets et des bénéfices bruts d'un tirage (excluant ceux concernant une foire et une levée de fonds), fournis par les organismes sans but lucratif, pour les exercices financiers 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002



(1) Impression des billets, location de salles, commissions aux vendeurs, etc.

Les statistiques de la fonction décisionnelle

La Régie a été très active au cours de la dernière année comme en témoignent notamment les 29 911 décisions qu'elle a rendues tant en matière de délivrance de permis, licences et autres que de contrôle des exploitations. Ces décisions se répartissent entre autres comme suit : 8 050 en matière d'alcools, 2 998 en matière de message publicitaires sur les boissons alcooliques, 2 883 en matière de bingo, 8 244 en matière de courses et 929 en matière de tirage.

Tableau 4.23 **Nombre de décisions rendues par le personnel désigné et par les régisseurs, par secteur d'activité**

Alcools	
— Détaillants (incluant appareils de loterie vidéo)	8 050
— Messages publicitaires sur les boissons alcooliques	2 998
Appareils d'amusement	1 171
Bingos	2 883
Casinos-bénéfices	1
Concours publicitaires	5 293
Courses et salles de paris	8 244
Sports de combat	342
Tirages	929
Total	**29 911**

Tableau 4.24

Données relatives aux rencontres et aux auditions entre les régisseurs et les titulaires ou demandeurs de permis et de licences pour l'année 2001-2002

	Inscription aux rencontres et auditions entendues[1]	Inscription à une révision d'une décision	Inscription à une demande et opposition[2]	Inscription à une demande sans opposition[2]	Inscription à une surveillance et au contrôle[2]	Nombre d'affaires entendues
Alcools						
— Détaillant	1 734	54	205	644	831	1 148
— Fabricant	17	1	0	12	4	11
— Manufacturier d'appareils de loterie vidéo	0	0	0	0	0	0
— Messages publicitaires sur les boissons alcooliques	5	2	0	3	0	3
Appareils d'amusement	2	0	1	1	0	2
Bingos	209	8	14	117	70	160
Casinos-bénéfices	0	0	0	0	0	0
Casinos d'État	14	0	0	0	14	4
Concours publicitaires	22	0	2	13	7	18
Courses et salles de paris	103	49	1	14	39	74
Sports de combat	1	0	0	1	0	0
Tirages	36	0	0	27	9	32
Total	**2 143**	**114**	**223**	**832**	**974**	**1 452**

(1) À noter qu'un même dossier peut être inscrit plus d'une fois au calendrier des rencontres et des auditions.
(2) Ce nombre comprend les rencontres aux fins d'enquête et celles tenues à la suite d'un avis de rencontre ou d'un avis de convocation à une audition.

Tableau 4.25 **Lieux des rencontres et des auditions en 2001-2002**

	Alcools	Jeux	Courses	Total
Amqui	–	2	–	2
Baie Comeau	7	–	–	7
Chicoutimi	38	1	–	39
Gatineau	1	10	–	11
Hull	1	–	–	1
Kuujjuaq	3	–	–	3
Montréal	780	133	56	969
Percé	7	4	–	11
Québec	309	46	18	373
Rimouski	7	1	–	8
Rivière-du-Loup	9	—	–	9
Rouyn-Noranda	4	15	–	19
Total	**1 166**	**212**	**74**	**1 452**

Tableau 4.26 **Nombre de recours devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ) au 31 mars 2002**

Alcools	
— Détaillants	41
— Fabricants	2
Appareils de loterie vidéo	14
Bingos	10
Courses et salles de paris	3
Casinos	1
Total	**71**

Les dénonciations

Tableau 4.27 **Évolution du nombre de dénonciations écrites qui ont été reçues et traitées par la Régie**

Secteur concerné	1999-2000	2000-2001	2001-2002
Alcools	185	117	121
Appareils d'amusement	4	6	2
Bingos	87	77	75
Casinos et appareils de loterie vidéo	2	3	35
Concours publicitaires	234	159	83
Courses	1	3	7
Tirages	21	17	16
Total	**534**	**382**	**339**

Note : Ces dénonciations sont formulées par la clientèle et ont pour la plupart trait au non-respect des lois, règlements, règles ou décisions de la Régie par le titulaire d'un permis, d'une licence, d'une autorisation ou d'un certificat d'autorisation délivré par la Régie.

ANNEXE I

Liste des lois, des règlements et des règles administrés, en tout ou en partie, par la Régie des alcools des courses et des jeux

LOI SUR LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX, L.R.Q., CHAPITRE R-6.1

- *Décret concernant l'autorisation d'utiliser un appareil automatique pour apposer la signature du président et du secrétaire de la Régie des alcools, des courses et des jeux*

LOI SUR LES COURSES, L.R.Q., C. C-72.1

- *Règles de certification*
- *Règlement sur les courses de chevaux de race Standardbred*
- *Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred (2 règles)*
- *Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred tenues sur une piste de courses de catégorie « D »*
- *Règles sur l'élevage du cheval de course du Québec de race Standardbred*
- *Règlement sur les salles de paris*
- *Règles sur les salles de paris*

LOI SUR LES LOTERIES, LES CONCOURS PUBLICITAIRES ET LES APPAREILS D'AMUSEMENT, L.R.Q., C. L-6

- *Règlement sur les appareils d'amusement*
- *Règles sur les appareils d'amusement*
- *Règles sur les appareils de loterie vidéo*
- *Règlement sur les bingos*
- *Règles sur les bingos*
- *Règles sur les concours publicitaires*
- *Règles sur les conditions d'embauche dans un casino d'État*
- *Règlement sur les droits et frais payables pour les licences, l'immatriculation et les autorisation relatives aux loteries vidéo*
- *Règles sur les normes relatives à l'admission du public, au maintien de l'ordre public et à la sécurité des personnes dans les casinos d'État*
- *Règlement sur les personnes devant respecter les conditions de délivrance et de maintien d'une licence relative aux loteries vidéo*

- *Règles de pratique et de procédure*
- *Règlement sur les réserves et les établissements autochtones*
- *Règlement sur les systèmes de loteries*
- *Règles sur les systèmes de loteries*
- *Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo*

LOI SUR LES PERMIS D'ALCOOL, L.R.Q., C. P-9.1

- *Règlement sur les conditions relatives à la délivrance et l'exploitation d'un permis « Terre des hommes » et d'un permis « Parc olympique »*
- *Décret sur les districts judiciaires qui forment les divisions de la Cour d'appel aux fins de la Loi sur les permis d'alcool*
- *Règlement sur certains documents relatifs à la Loi sur les permis d'alcool*
- *Règlement sur les droits et les frais payables en vertu de la Loi sur les permis d'alcool*
- *Règlement concernant les normes d'aménagement des établissements*
- *Règlement sur les permis d'alcool*
- *Règlement sur la procédure applicable devant la Régie des alcools, des courses et des jeux*
- *Règlement sur la promotion, la publicité et les programmes éducatifs en matière de boissons alcooliques*
- *Règles de régie interne de la Régie des alcools, des courses et des jeux*

LOI SUR LA SÉCURITÉ DANS LES SPORTS, L.R.Q., C S-3.1

- *Règlement sur les permis relatifs aux sports de combat*
- *Règlement sur la procédure d'audition*
- *Règlement sur les sports de combat*

LOI SUR LA SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC, L.R.Q., C. S-13

- *Règlement sur l'achat et l'embouteillage de spiritueux*
- *Règlement sur les boissons alcooliques fabriquées et embouteillées par un titulaire de permis de distillateur*
- *Règlement sur le cidre*
- *Règlement sur les droits et frais exigibles en vertu de la Loi sur la Société des alcools du Québec*

- *Règlement sur les modalités de vente des boissons alcooliques par les titulaires de permis d'épicerie*
- *Règlement sur le vin et les autres boissons alcooliques fabriqués ou embouteillés par un titulaire de permis de fabricant de vin*

LOI SUR LA SOCIÉTÉ DES LOTERIES DU QUÉBEC, L.R.Q., C. S-13.1

- *Règlement sur les jeux de casino*
- *Règlement sur le système de loterie vidéo*

ANNEXE II

Suivi accordé au plan d'action gouvernemental en matière de protection des renseignements personnels

Au cours de l'année 2001-2002, et conformément à son plan d'action en matière de protection des renseignements personnels, la Régie s'était fixée comme objectifs de poursuivre l'évaluation des profils d'accès du système alcool, et d'accentuer son travail de sensibilisation en matière de protection des renseignements auprès de ses membres et de l'ensemble de son personnel.

L'ensemble du personnel a bénéficié d'une séance de formation en matière de protection des renseignements personnels. Au total, 197 employés ont assisté à 13 séances d'une journée entre octobre 2001 et mars 2002.

De plus, toujours conformément au plan d'action de la Régie, des mesures ont été prises pour éliminer des dossiers du personnel les renseignements de nature médicale non essentiels. Des attentes en matière de protection des renseignements personnels ont été formulées et transmises aux gestionnaires en mai 2001.

Quant à l'évaluation des profils d'accès du système alcool, le contenu des dossiers physiques a fait l'objet d'un examen pour identifier les documents renfermant des renseignements personnels. La Régie entend bien, au cours du prochain exercice, terminer ce travail, s'assurer que l'accès aux dossiers est soumis à un contrôle rigoureux, et enfin, rappeler périodiquement à son personnel la nécessité de prêter une attention constante à la protection des renseignements personnels.

ANNEXE III

Suivi accordé au plan d'action gouvernemental en matière d'accès à l'égalité en emploi

Conformément à la *Loi modifiant la Loi sur la fonction publique et la Loi sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics* (L.Q.1999,c.58), la Régie des alcools, des courses et des jeux doit rendre compte annuellement de l'atteinte des objectifs gouvernementaux en matière d'accès à l'égalité en emploi.

Les femmes

Au 31 mars 2002, 186 des 207 postes réguliers étaient comblés et 119 étaient occupés par des femmes, soit un taux de représentativité de 64 % de l'effectif en poste.

La représentation féminine, pour les catégories d'emploi rattachées aux cibles gouvernementales, s'établit ainsi :

Catégories d'emploi	Représentation en %	Cible gouvernementale en %
Cadres supérieurs (incluant les cadres juridiques)	66 %	20 %
Cadres intermédiaires	0 %	22 %
Professionnels[1] :		
• Agent de recherche et de planification socio-économique	16 %	33 %
• Attaché d'administration	s.o.[2]	50 %
• Analyste en informatique et procédés administratifs	0 %	29 %
• Spécialiste en sciences physiques	0 %	27 %
• Autres corps d'emploi (avocat, notaire, agent d'information et conseiller en ressources humaines)	60 %	39 %

[1] La Régie est un organisme chargé d'encadrer et de surveiller les secteurs d'activités reliés notamment au jeu, à l'alcool, aux courses de chevaux et au sport professionnel et elle exerce dans ces secteurs des pouvoirs et des fonctions de types législatif et réglementaire. Dans ce contexte, les besoins en ressources humaines professionnelles se situent principalement du côté des avocats et des notaires. Au 31 mars 2002, 53 % du personnel professionnel était composé de juristes, ce qui explique que les objectifs fixés dans les autres catégories d'emploi ciblées par le gouvernement du Québec sont, pour la Régie, difficiles à atteindre. Enfin, soulignons qu'en 2001-2002, sur 42 nouveaux employés nommés à la Régie, 30 étaient des femmes, soit un taux de représentativité de 71 %.

[2] Aucun attaché d'administration en poste.

Nominations de membres de communauté culturelles, d'anglophones et d'autochtones

Sur les 42 postes permanents octroyés au cours de l'exercice financier 2001-2002, deux employés sont associés aux groupes précités, soit 4,7 % des nouveaux effectifs. Toutefois, il est important de mentionner que la Régie a comblé ces postes à partir des listes de déclaration d'aptitudes émises à la suite des concours réservés aux personnes faisant déjà partie de la fonction publique.

Pour ce qui est du personnel occasionnel, au 31 mars 2002, cinq employés sur 33 étaient issus des groupes cibles, ce qui représente 15 % de l'effectif total occasionnel. La Régie entend faire les efforts nécessaires au cours du prochain exercice financier pour atteindre l'objectif gouvernemental fixé à 25 %.

ANNEXE IV

Suivi accordé au plan d'action gouvernemental en matière de développement de la main-d'oeuvre

Au cours de l'année 2001-2002, la Régie des alcools, des courses et des jeux a largement dépassé le minimum requis de 1 % de sa masse salariale en dépenses de formation pour son personnel, respectant ainsi la *Loi favorisant le développement de la formation et de la main-d'œuvre*. Plusieurs activités touchant la protection des renseignements personnels ont été organisées à l'intention de l'ensemble du personnel de la Régie ainsi que des ateliers plus spécifiques tels que la rédaction des décisions pour les régisseurs, la sécurité et la protection de la vie privée pour les services gouvernementaux sur Internet ainsi que des cours d'anglais.

Par ailleurs, certains membres du personnel d'encadrement de même que certains employés ont bénéficié d'une formation plus spécifique en participant à différents congrès hors Québec. À titre d'exemple, la conférence « Innovation 2001 » organisée par la Canadian Foundation on Compulsive Gaming, a permis aux participants de faire le point sur l'état de la recherche en matière de jeu pathologique au Canada. La conférence « Spring 2001 » de la North America Gaming Regulators Association a permis, quant à elle, d'améliorer les connaissances en matière de gestion des jeux de hasard et d'argent, particulièrement en ce qui concerne les mesures de contrôle et de lutte contre le blanchiment d'argent.

Les secteurs d'activités ayant trait à la boxe, à la formation des juges de courses de chevaux et à l'alcool ont également été couverts par différentes conférences hors Québec.

Pour les activités de formation 2002, la Régie sera en mesure de déposer son rapport d'activités en janvier 2003.

ANNEXE V

Accidents de travail

En 2000-2001, trois employés ont été victimes d'accident de travail causant ainsi une perte de temps de travail de 78 jours. Les malaises détectés sont généralement attribuables à des gestes répétitifs ou à une mauvaise posture de l'employé au travail.

Du 1er avril 2001 au 31 mars 2002, trois employés ont également été victimes d'accident de travail, ce qui s'est soldé par une absence totale de 103 jours. Les causes d'absences étaient analogues à celles de 2000-2001.

Au cours de ces deux exercices financiers, la Régie des alcools, des courses et des jeux a donné à plusieurs reprises à l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur « Administration provinciale » (APSSAP), le mandat d'évaluer les postes de travail des employés qui ont transmis une demande à cet effet. Plusieurs correctifs au poste de travail des employés visés ont été apportés à la suite de l'évaluation de l'APSSAP.

ANNEXE VI

Politique linguistique

La Régie a adopté une politique linguistique qui a été approuvée par l'Office de la langue française à la fin de l'année 1999. Au printemps 2002, des allègements à la politique linguistique ont été proposés au comité de gestion et à la plénière des régisseurs.

ANNEXE VII

Code d'éthique et de déontologie des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux

Préambule

Le présent code est destiné à préserver et renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi-judiciaire.

Objet et champ d'application

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux soit ses régisseurs dont son président et ses vice-présidents.

2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics (le règlement).

3. Les règles énoncées au présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte

et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la loi ou du règlement, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le Secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

Principes d'éthique et règles de déontologie

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.

6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

Devoirs du régisseur envers l'administré

Respect du droit et de l'intérêt public

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Équité et bonne foi

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.

9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

Respect et courtoisie

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

Objectivité et ouverture d'esprit

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi-judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

11.2 En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi-judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience sauf si ce n'est en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

Accessibilité à la justice administrative

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé notamment en lui expliquant de façon com-

préhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

Diligence

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

Discrétion

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1)*.

Autres devoirs du régisseur

Développement des connaissances

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activités de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

Collégialité et cohérence

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

Loyauté

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

Réserve et objectivité

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Exclusivité des services et assiduité

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Honnêteté et conflit d'intérêts

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités régies par les lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :

- le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;
- le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;
- le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au Secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au Ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :

- de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;
- de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;

- de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;
- d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

Activités politiques

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

Rémunération

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

Règles propres à la fin du mandat du régisseur

42. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

43. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année où ce dernier a quitté.

Processus disciplinaire

44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le Secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

46. Le Secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

47. Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la loi, au règlement ou au code d'éthique et de déontologie, le Secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.

48. La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

49. Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

Disposition finale

50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière du 25 août 1999.
Amendé en séance plénière du 6 octobre 1999 et du 7 février 2000.

ANNEXE VIII

Directive sur le cloisonnement des fonctions

1. Contexte

La nouvelle équipe de direction de la Régie a jugé prioritaire de dresser le bilan de l'organisation. Cet exercice l'a notamment amenée à réfléchir aux différents moyens qu'elle pourrait mettre en oeuvre en vue d'améliorer son fonctionnement.

Cette réflexion l'a conduite à décider de changements organisationnels importants dont celui consistant à procéder à une réorganisation du travail des régisseurs se traduisant principalement par l'élargissement de la fonction de régisseur d'instruction.

En raison de ces changements, la vice-présidence à la coordination des régisseurs portera dorénavant le nom de vice-présidence à la fonction juridictionnelle.

2. Fonction de régisseur d'instruction

Avec la vice-présidente aux opérations et sous sa responsabilité, les nouveaux régisseurs d'instruction : l'un Québec et un autre à Montréal, pourront examiner toute affaire de leur ressort.

Dans les cas de demandes, ils apprécieront l'opportunité d'y donner suite[1] ou de soumettre la demande à d'autres régisseurs de la vice-présidence à la fonction juridictionnelle après qu'un avis de rencontre conforme aux exigences de l'équité procédurale ait été donné si un refus est possible.

Les régisseurs d'instruction exerceront donc, de façon exclusive par rapport aux autres régisseurs, l'ensemble des fonctions afférentes à ce que l'on appelle communément à la Régie « la garde », et ce, dorénavant, pour l'ensemble des secteurs d'activité de la Régie.

3. Cloisonnement des fonctions

Ces changements organisationnels importants ont pour effet d'élargir le champ d'application du mode de fonctionnement décrit dans la directive du 2 mars 2000 intitulée : « Suites au jugement de la Cour supérieure du 3 décembre 1999 dans les affaires *Marina de Repentigny et Au vieux Varennes* » dans la mesure où le régime du cloisonnement des fonctions qui y est défini est dorénavant étendu par la présente à toute affaire, tant en matière de délivrance de permis et de licences, autorisations, etc., qu'en contrôle des exploitations.

[1] À l'exception des cas où la loi prévoit la tenue d'une audition (ex. à la suite d'une opposition)

Le tableau joint actualise cette nouvelle division des fonctions.

Entre autres règles, en aucun temps donc, les régisseurs d'instruction, de même que le personnel de la vice-présidence aux opérations, ne pourront communiquer et discuter d'une affaire particulière à traiter ou en traitement avec un régisseur de la vice-présidence à la fonction juridictionnelle ou avec le personnel de cette vice-présidence qui assiste les régisseurs de cette vice-présidence.

Cette interdiction de communication s'adresse également aux régisseurs de la fonction juridictionnelle qui ne pourront discuter d'une affaire particulière dont ils sont saisis ou dont ils sont susceptibles d'être saisis, avec un régisseur d'instruction. Cette interdiction s'applique aussi au personnel de la vice-présidence à la fonction juridictionnelle qui assiste les régisseurs.

Et, la vice-présidente aux opérations et les deux autres régisseurs d'instruction ne pourront, en aucun temps, participer à une audition.

Rappelons aussi l'interdiction faite par la directive du 2 mars 2002, dont la portée est élargie par les présentes, à toute personne qui inspecte, participe à une enquête, à l'analyse ou à la convocation à une audition dans une affaire, de même que les personnes qui les assistent, de discuter de cette affaire avec un régisseur de la vice-présidence à la fonction juridictionnelle sauf en la présence du titulaire ou du demandeur, selon le cas, et de toute autre personne concernée.

4. Retombées pour la Régie

Cette nouvelle division du travail aura assurément des répercussions positives significatives sur le nombre d'affaires que seront appelés à entendre les régisseurs de la vice-présidence à la fonction juridictionnelle ainsi que sur la préparation des dossiers devant leur être soumis à la suite d'un avis de convocation à une audition ou de rencontre.

Le fait de concentrer chez les mêmes régisseurs l'ensemble des fonctions afférentes à la garde, et ce, pour la totalité des secteurs d'activité de la Régie, favorisera également le développement chez ces régisseurs d'une vision d'ensemble qui contribuera assurément à rendre plus cohérent le traitement des divers types de dossiers dont la Régie est saisie.

En plus d'engendrer des **gains en productivité importants**, sur lesquels la Régie se doit de compter afin d'assurer pleinement les multiples responsabilités que l'État lui a confiées, l'élargissement de la fonction de régisseur d'instruction accroîtra les garanties d'équité procédurales déjà offertes à l'ensemble des administrés, en étendant le régime du cloisonnement des fonctions instauré, le 2 mars 2000, à toute affaire, tant en matière de délivrance de permis et de licences qu'en contrôle des exploitations.

Ces changements permettront donc à la Régie de concilier encore davantage les impératifs de commodité administrative et les principes de justice naturelle, d'impartialité et d'indépendance, et ce, dans le respect des enseignements de la décision de la Cour suprême dans l'arrêt de « La Petite Maison ».

Ils permettront, de plus, conformément a l'article 1 de la *Loi sur la justice administrative*, d'assurer de façon encore plus marquée la qualité, la célérité et l'accessibilité à la justice à la Régie dans le respect des droits fondamentaux des administrés.

5. Effet de la présente

Par l'élargissement de son champ d'application, la présente complète la directive du 2 mars 2000 intitulée : « Suites au jugement de la Cour supérieure du 3 décembre 1999 dans les affaires « Marina de Repentigny » et « Au vieux Varennes » ».

Le président,

Charles Côté
Québec, 26 octobre 2001

PRÉSIDENT

SOUTIEN
- **SECRÉTARIAT ET TRAITEMENT DES PLAINTES**
- **COMMUNICATIONS**
- **AFFAIRES JURIDIQUES**
- **SERVICES ADMINISTRATIFS**
- **POLITIQUES ET ORIENTATIONS**

VICE-PRÉSIDENCE AUX OPÉRATIONS QUÉBEC ET MONTRÉAL

- SERVICES À LA CLIENTÈLE TOUS SECTEURS
  - RENSEIGNEMENTS
  - DÉLIVRANCE DE PERMIS, LICENCES, ENREGISTREMENT DE CONCOURS, ETC.
- ENQUÊTES ET INSPECTIONS
- ANALYSE ET CONVOCATION
- ARCHIVES ET COURRIER

VICE-PRÉSIDENCE À LA FONCTION JURIDICTIONNELLE QUÉBEC ET MONTRÉAL

- COHÉRENCE DÉCISONNELLE
- PLANIFICATION DES AUDITIONS
- AUDITIONS
- DÉCISIONS
- RÉVISIONS
- RECHERCHES

Rapport de validation des données

Monsieur Charles Côté
Président de la Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)
Québec

Monsieur le Président,

Conformément au mandat que vous m'avez confié, j'ai procédé à la vérification et à la validation des données contenues dans le rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Régie des alcools, des courses et des jeux. Ma responsabilité consistait à effectuer les travaux et analyses nécessaires à l'évaluation du caractère plausible des résultats consignés dans le rapport annuel 2001-2002 de la Régie.

Mon examen consistait à valider, dans la mesure du possible, les données du rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Régie, et ce, en tenant compte des normes professionnelles édictées par l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à analyser des données et des résultats produits par les principaux systèmes informatiques. À une seconde étape, j'ai procédé à la révision des calculs et discuté des données fournies avec les personnes directement concernées tant dans les secteurs du soutien juridique, du soutien administratif et du soutien opérationnel. Par conséquent, mon opinion n'en est pas une de vérification au sens strict du terme.

De plus, cette certification ne signifie pas que tous les systèmes de la Régie assurent une parfaite intégrité des données et des traitements. Ainsi, au cours de mon examen, rien de ce que j'ai relevé ne m'incite à croire que les résultats et les explications qu'on retrouve dans le rapport annuel de gestion 2001-2002 de la Régie ne sont pas, à tous égards, importants et plausibles.

Il convient de noter que le contexte opérationnel de la Régie suppose que plusieurs partenaires (ex: Loto-Québec, Société des alcools du Québec, etc.) publient des informations et des données sur des éléments susceptibles de figurer dans le présent rapport annuel de gestion. La Régie n'est pas appelée à valider les informations qui sont publiées par des tiers et qui la concernent. Elle ne peut donc pas garantir que leurs données correspondent parfaitement aux siennes.

Mes travaux ont porté principalement sur les données budgétaires et opérationnelles de la section 4 du rapport annuel de gestion 2001-2002. J'ai cependant pris connaissance de l'information présentée dans les autres sections du rapport annuel de gestion et je n'ai pas relevé d'incohérences entre cette information et celle de la section qui a fait l'objet de ma certification.

Le chargé de certification,

Yves Villemure
Octobre 2002

NOTE: Les données des tableaux 4.23 et 4.24 ont été modifiées après la publication du rapport et, par conséquent, elles diffèrent de la version papier.

Québec
560, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : (418) 643-7667
Télécopieur : (418) 643-5971

Montréal
1, rue Notre-Dame Est, 9e étage
Montréal (Québec) H2Y 1B6
Téléphone : (514) 873-3577
Télécopieur : (514) 873-5861

De l'extérieur sans frais : 1-800 363-0320

Malentendants : (418) 528-7666
De l'extérieur sans frais :
1-877 663-8172
Internet : http://www.racj.gouv.qc.ca
Courriel : racj.quebec@racj.gouv.qc.ca